

75年甬医情

医路谈变化

“二三十年前,看病等候1小时是常事,现在不足20分钟”

# 当信息越跑越快 就医体验也越变越好

“三十年前我刚到医院工作时,怎么也想不到就医的整个流程可以变得像现在这样方便!信息化技术的发展对医疗服务的提升实在太大了!”在宁波大学附属第一医院方桥院区,该院信息科科长吴斌一边带记者参观门诊、药房、检验中心等区域的各种智慧化应用,一边谈起了自己这些年来从事信息化建设的感受。

患者从只能现场排队挂号,到可以通过手机挂号;医生从一字一句手写病历,到借助模板快速填充病历;药师从跑来跑去拿药发药,到只需坐在位子上等药自己过来……随着信息化建设不断推进,各种信息“跑”向患者、医生、医院管理者的速度越来越快,医疗效率也越来越高。对此,吴斌深有体会:“二三十年前,老百姓到门诊看病,等候1小时是常事,现在平均等候时间已经不足20分钟,这正是因为信息‘跑’起来了。”

## 1 曾经凌晨排队,如今之陪诊

1994年,大学刚毕业的吴斌来到宁大一院(宁波市第一医院)工作。彼时,宁波医院的信息化建设普遍还未起步,宁大一院也一样。1997年,宁大一院正式启动信息化建设,但当时的工作主要围绕财务系统的构建,对患者就医服务的提升并不明显。真正大规模、整体性的信息化建设从2003年开始,此时各家医院对信息化的重视程度都已非常高了。

2009年是宁大一院信息化建设的一个重要节点。这一年,该院推出了基于移动扣费的预约挂号服务。“那时候智能手机还不发达,大家还是通过电脑登录网页挂号,患者把手机号输进去,然后会收到一条短信,回复确认后即挂号成功,挂号费会从话费里扣。”吴斌说,预约挂号的实现,促进了信息对称,让老百姓的就医体验有了质的飞跃。

二三十年前,宁波的老百姓还只能到医院窗口现场挂号。有些人为了抢热门专家的号,凌晨就到急诊窗口排队了,但最后也不一定排上。那些起了个早却跑了个空趟的人,经常觉得很烦恼。70多岁的李老伯年轻时曾多次在凌晨时分赶到医院排队挂号。他回忆,那已经是30年前的事情,当时他为了挂上名中医王明如的号,被迫熬了不少夜,“运气好的时候能抢到,运气不好的时候就是白跑。”

吴斌表示,有了预约挂号服务后,虽然热门专家的号可能依旧难抢,但挂号跑空趟的情况可以有效避免,而随着智能手机的普及,预约挂号在手机上就能完成,老百姓挂号也变得更加方便。同时,随着挂号系统的完善,每位患者都会分配到特定的就诊时间段,患者在该时间段内就诊即可,不需要过早到医院等候,节省了时间、精力。

去年,宁大一院还在全市率先推出了AI陪诊服务,患者只需在手机上与智能陪诊师对话,就能在智能陪诊师的指导下快速使用线上导诊挂号、自助开单、院内导航等20多项功能。今年,该院又推出了候补挂号服务,这项服务与买火车票的候补购票相似,让患者挂号更有保障。

## 2 曾经笔走龙蛇,如今一点而就

信息化建设的不断完善,也让医生在看病过程中有了越来越得力的帮手,工作效率大幅提升。

吴斌用“刀耕火种”来形容三十年前医生的工作方式:“那时候,医生看病也没什么电子设备能用,病历、处方、检查单等完全靠手写。医生把大量时间花在写这些资料上,肯定影响看病效率。”

60多岁的马阿姨家里就有很多医生手写的病历,那些笔走龙蛇的文字至今仍让她心生畏惧:“以前,医生为了追求速度,字写出来都是非常潦草的,看得头都大了。现在都是电脑打出来,工工整整的看起来容易多了。”

吴斌介绍,从1997年开始,尤其是2003年以后,随着医疗资料逐步电子化,医生看病也逐渐摆脱了纸笔,只需在电脑上输入信息即可。后来,病历、处方、检查单等都有了结构化的模板,医生输入信息时更加简便,很多信息只需点点鼠标选择即可,可谓“一点”而就。再后来,AI技术应用其中,帮助医生自动核对信息是否有误,医生再也不用反复检查记录的内容。这些信息化手段让医生在资料记录上花费的时间至少减少了一半,节省下来的时间,可以用来更好地为患者看病。

纸质的检查资料,曾经也是医生看病的一大痛点。吴斌记得,2010年以前,很多患者看病时都会拎着一个袋子,里面装着厚厚的一叠检查资料,这些资料往往未按时间顺序整理,医生要将其捋清,颇费时间。“随着医院信息系统的升级以及全市电子健康档案的逐步完善,医生在电脑上就能轻松调阅患者以往的各种检查资料,免去了从前来回翻看纸质资料的麻烦。”

信息化建设带来的另一个明显改变是就医秩序变好,比如,叫号系统的不断完善,让门诊越来越秩序井然。“以前,我们的诊室里经常乱糟糟的,有时候患者们一窝蜂涌进来,你问一句我问一句,根本没办法好好给他们看病。”宁大一院心脏血管外科齐砚庆副主任医师说,现在,随着叫号系统以及叫号规则的改进,就诊秩序比以前好多了,已经很少遇到患者突然闯进来的情况。

## 3 曾经应接不暇,如今有条不紊

在制造业,自动化、智能化设备的部署,对激发生产效率具有举足轻重的作用。而在医疗行业,自动化、智能化设备同样能给诊疗效率带来质的提升。

走进宁大一院方桥院区占地近千平方米的药房,一眼可见两台自动化发药机正忙得不可开交,当患者签到取药时,发药机就会用机械手抓取药品,然后通过传送带把药品送到发药窗口的药师手边。相比于人工操作,这个设备大大提高了药品调配速度,最快配药速度仅需8秒,而且它还能有效降低出错的风险。

“在自动化发药机投用以前,患者可以看到药师总是在药房里跑来跑去拿药发药,常常应接不暇。而有了这个发药机后,药师只需坐在位置上等药品自己过来,然后有条不紊地发给患者即可,再也不用像以前那样紧张。”吴斌介绍,如今该院患者的平均取药时间已经缩短至5分钟,取药速度是发药机投用前的2倍以上,比起十多年前、二十多年前更是提升了数倍。

除了发药机,方桥院区药房里还配备了自动化包药机。“以前我们都是药师手工包药,速度很慢,而且不能确保药品百分之百无污染。现在,自动包药机替代了药师的手工作业,效率大大提升,又因为没有人手的接触,避免了交叉污染的可能。药品包完后,还有AI来帮助核对有没有包错,最大程度确保患者用药安全。”吴斌说。

不仅是药房,方桥院区检验中心的自动化程度也很高,一条经过两次升级的检验流水线,充分展现了医院信息化建设的成果。患者在自助机上完成抽血签到后,抽血窗口的医生立马就知晓其要做的检验项目,并快速打印出条码贴在试管上,待抽血完成后,医生只需把装血的试管放在身前的一个小槽里,小槽里的传送带就会把试管一路传送到相应的自动化设备进行检验。据了解,这条自动化检验流水线,让抽血平均等候时间从原来的30分钟左右缩短至现在的10分钟以内,为患者节省了大量时间。

2022年,宁大一院方桥院区还上线了5G智能物流机器人,把医疗物品在医院内的运送方式,从靠医护人员两条腿跑路转变为靠物流机器人四个轮子配送。现在,方桥院区已经有100多台物流机器人,月均运送单量近30000单,平均每单运送时间比人工运送减少了10分钟左右。除去机器人的投入,该项目每年可为医院节省费用300万元左右。

吴斌表示,信息化建设是一个无止境的过程。未来,宁大一院会继续紧扣患者和医生的需求,借助新技术、新手段,将医院打造成信息化、智能化、便利化程度更高的智慧医院。

记者 吴正彬 通讯员 庞赞



自动化发药机。



患者在使用AI陪诊服务导诊挂号。