

# 基于微信公众号平台预约的病案自助打印新模式

荣雯雯, 汪 刚

**【摘要】** 病案复印效率低下是传统医院病案服务中未能很好解决的问题。上海市胸科医院从实际情况出发,建立了基于电子签名的病案管理无纸化系统,探索性的将自助打印机终端整合无纸化系统和微信公众号预约系统运用于病案复印服务中。文章阐述微信预约复印及打印具体流程,探讨新模式下病案复印存在的问题,以期为提高医院病案服务质量提供借鉴。

**【关键词】** 电子签名;无纸化系统;微信预约;自助打印

**【中图分类号】** R197.323

**【文献标志码】** A

**【文章编号】** 1672-271X(2020)01-0097-03

**【DOI】** 10.3969/j.issn.1672-271X.2020.01.024

## 0 引言

随着医疗信息化的发展,人们对医疗信息资料的需求量越来越大,因此对病案资料的复印需求与日增多,而病案复印排队时间过长、病案管理人员与患者沟通不畅易产生争吵、患者及家属多次往返医院复印病案等问题的出现急需解决<sup>[1-3]</sup>。病案复印作为医院服务的终末环节,患者的病案资料复印满意度直接影响其对医院的评价,为了更好的体现“以病人为中心”的服务理念,越来越多的便民服务开始涌现,如电话预约、现场预约、邮寄服务等<sup>[4-5]</sup>,但电话预约和现场预约只是减少了患者排队的时间,而邮寄服务在邮寄的过程中易发生泄露患者隐私的问题<sup>[6-7]</sup>,同时这些都是建立在病案管理工作人员的手工作基础上,并未减轻病案管理人员的工作压力以及真正的便民。因此为更有效的为患者提供便民服务及提高病案管理人员工作效率,我院根据实际需求建立了基于微信公众平台预约的病案自助打印系统并投入使用。现报道如下。

## 1 微信预约病案自助打印模式的建立

**1.1 基于电子签名的病案管理无纸化系统** 随着医院电子病历系统的应用越来越广泛<sup>[8-11]</sup>,2017年国家卫生计生委发布的《电子病历应用管理规范(试行)》中明确规定电子病历系统中可使用电子签名进行身份认证<sup>[12]</sup>;有报道某院根据实际需求,引入法律认可的第三方认证授权数字服务项目,需要

电子签名的医院职工使用“手信签 APP”来进行身份认证,患者使用手写板和指模机的手写签名系统,同时将分散的 LIS、PACS、手麻系统、护理系统、病理系统整合在一起形成病案管理无纸化系统,实现无纸化<sup>[13]</sup>。

**1.2 微信公众号平台预约功能** 在原有的某医院公众号平台的门诊服务中,增添一项“病案预约”功能,患者点击进入即可进行病案资料的预约申请<sup>[14-15]</sup>,同时为病案管理人员开发基于浏览器的程序界面,以用来对患者提交的病案申请资料进行审核。

**1.3 病案自助打印终端** 建立自助打印系统<sup>[16-17]</sup>,将其与病案管理无纸化系统和微信公众号预约进行无缝连接,病案自助打印终端通过医院终端电脑、手机、互联网构建一个多途径的、多渠道的病案自助服务体系,具有身份验证、自助查询、自助缴费、自助打印等的功能,满足患者方便快捷获取病案资料的需求<sup>[18]</sup>。

## 2 预约及打印具体流程

目前,国内已经有部分医院采用微信预约复印或自助机打印的业务,但是将两者结合实现病案打印业务的报道较少,我院结合实际情况,在原有的公众号平台上添加病案预约复印功能。患者或其代理人病案预约复印流程为:关注微信公众号→病案资料领取方式→证件上传→病案资料申请→后台审核及反馈→自助机打印/查收病案资料。

### 2.1 微信公众号预约

**2.1.1 申请复印** 患者或其代理人,关注医院公众号平台,根据程序提示选择病案资料领取方式,

作者单位:200030 上海,上海市胸科医院 上海交通大学附属胸科医院统计中心(荣雯雯、汪 刚)

通信作者:汪 刚, E-mail: chestwang@163.com

包括邮寄和自助机自取。完成后根据页面要求进行证件上传,上传的照片均会打上“仅用于复印病历”的水印<sup>[19-20]</sup>,同时页面下方自动解析并显示所上传身份证的姓名和身份证号,未提交前可重新上传相应的照片。完成证件上传后,进入申请信息页面,系统显示患者对应的住院信息,患者或其代理人可根据需求选择病案、复印类型、份数等。

**2.1.2 我的申请及帮助** 申请人提交复印申请后,可通过公众号推送消息点击进入查看申请单的详细页面,也可进行申请单内容的查看。此外公众号中设有“帮助中心”栏目,能帮助患者或其代理人快速了解预约申请流程,解决在申请过程中遇到的常见问题。

**2.1.3 后台审核及缴费** 病案管理人员对病案预约申请进行审核,审核完成后通过微信公众号平台推送审核结果至申请人;若申请人选择邮寄,则需要进入申请单详细页面进行病案缴费,后台收到支付完成的消息后,病案管理人员打印出病案资料交与约定的快递公司运送(快递公司与医院签署保密协议防止信息泄露),申请人可通过申请单详细页面查看物流信息。若申请人选择自助机自取,收到病案已归档的消息后,可在申请单详情页点击“生成二维码”以备自助机自取之需。

**2.2 自助机打印** 患者根据页面提示首先进行人脸与身份证对比识别,若是代理人,则还需要进行代理人身份证与人脸对比识别,识别成功后系统显示患者对应的住院信息,患者或其代理人选择要打印的病案类型及份数,并通过页面提示进行缴费,缴费完成后系统自动跳转至打印页面。若已经通过微信公众号平台预约并成功的,身份验证后,使用已生成二维码扫码支付后即可打印。

### 3 新模式的特点及应用效果

**3.1 病案复印全流程自助** 微信公众号平台预约成功后患者来院使用自助机打印病案资料,实现了患者只来医院 1 次即可完成病案复印;打印出的病历自动加盖病案复印专用鲜章,无需窗口排队加盖,同时不受时间限制,无需病案管理人员的参与,真正实现病案复印的全流程自助,不仅省去了病案复印纸质材料审核的复杂流程,同时节省了患者来回排队奔波的时间成本和经济成本,大大提升了患者病案复印的满意度。

**3.2 每份病历均可追溯** 通过病案自助打印终端打印出的病历资料,每页均有二维码,扫描可追踪

查询该内容的来源及复印者信息。病案管理人员定时通过后台查询自助机打印状态及记录,发现可疑情况可立即采取措施,加上自助机人脸识别功能,大大降低了无关人员冒名顶替打印病历资料的风险,同时对医保报销及保险办理时的病案资料的真实性审核提供依据。

**3.3 改善工作状态** 该新模式投入使用后,减少了病案复印窗口工作人员的工作强度,降低了病案管理人员与患者的纠纷发生率,同时病案复印服务不再受时间和空间的限制,病案管理人员可根据工作时间的忙闲程度,弹性的规划时间来审核微信预约申请人材料,推送病案归档状态,极大改善了病案管理人员长期忙闲不均的状态,同时收费通过微信或者支付宝支付,实现了收费透明,增加了财务安全性。

### 4 体 会

虽然采用病案复印新模式的反响很好,但是对于一些老年人或者不会操作者,此种模式仍然受到限制,因此还需保留电话预约邮寄服务等功能,让医院更好的为患者服务;此外还出现当一台自助机使用过程中由于缺墨、卡纸等问题造成交费后无法正常打印出病历的现象。根据这一问题,技术人员对自助打印系统进行升级完善,确保自助打印顺利进行;即使目前采用了病案自助打印终端方便患者不受时间限制打印病案,但是仍需患者来院打印,因此为了更加方便患者,未来可尝试同一医联体内共享患者就诊信息。患者在某一医院就诊后,不用特意打印出病案资料,前往同一医联体内其他医院就诊时,医师可看到其既往就诊信息。此外也可尝试医银合作,银行系统与医院病案无纸化系统连接,患者出院后可在就近的银行自助机上打印病案,方便快捷。采用微信公众平台预约后,后台管理人员的责任重大,需对其进行专业培训,并制定相关制度对其进行监督管理,同时需要对系统权限进行分级,不同人员拥有不同权限,确保患者隐私的安全性。

使用基于微信公众号平台预约的病案自助打印终端后,确实改善了传统病案复印时所需身份证明复印件信息的复杂流程;此种新模式的实践实现了提前预约成功后只来 1 次医院便可完成病案复印,极大的降低了患者或其代理人反复来院排队的时间成本,且全天不受限地进行病案资料的打印,提高了患者复印病案资料的满意度,实现了“以病人为

中心的”服务价值理念;此外该新模式实现病案复印全程都是患者或者其代理人操作,确保了患者个人信息的安全性;病案管理人员可根据工作需求合理安排时间进行病案预约申请材料的审核,减少了重复机械性的工作,将更多的精力投入到其他工作中,提升了工作效率,同时也提高了医院的运营效率。目前毕竟采用此种新模式的医院还很少,技术还不够成熟,未来随着科学技术的发展,利用更加成熟的技术投入到医院病案复印服务中去指日可待。

#### [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(2):18-19.
- [2] 卜大字,刘 钊,李 冰.微信小程序提升病案复印管理的应用研究[J].北京医学,2017,39(12):1290-1291.
- [3] 张忻怡,谢 明.住院病历复印服务流程优化探讨[J].医学与社会,2018,31(2):48-51.
- [4] 周晓清,曹兰珍,杨 骁,等.预约复印病案的实施[J].中国病案,2014,15(5):6-8.
- [5] 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(11):13-14.
- [6] 王世吉.病案复印过程中患者隐私保护的几点思考[J].中国医院,2013,14(6):13-14.
- [7] 朱晓东,李 恬.快递病案复印件管理及实施[J].中国病案,2013,14(11):4-5.
- [8] 张曙光,申 萍,顾怀敏.医院病案的信息化管理与服务[J].东南国防医药,2009,11(5):465-466.
- [9] 周丽君,于京杰,张曙光,等.纸质归档病案数字化管理系统
- 的建立与发展[J].医学研究生学报,2011,24(12):1294-1296.
- [10] 张 明.历史纸质病案数字化工作实践探讨[J].东南国防医药,2014,16(3):327-328.
- [11] 魏 巍,徐茂云,崔晓宁.精益管理思想在病案质量管理中的应用[J].医学研究生学报,2016,29(9):973-975.
- [12] 电子病历应用管理规范(试行)[EB/OL].[2017-04-01]<http://www.nhc.gov.cn/xxgk/pages/viewdocument.jsp?dispatchDate=&staticUrl=/yzygj/s3593/201702/22bb2525318f496f846e8566754876a1.shtm>.
- [13] 汤钦华,袁骏毅,马群圣.基于电子签名的病案无纸化归档系统的实现与应用[J].中国医疗设备,2018,33(9):129-131,140.
- [14] 钟志勇.微信公众平台应用开发实战[M].北京:机械工业出版社,2013:1-3.
- [15] 孙 玲,邹陆曦,胡广禄.微信公众平台在三甲医院的应用现状调查[J].中华医学图书情报杂志,2014,23(12):25-28.
- [16] 邹雪晶.一站式自助打印病案模式的探讨[J].中国病案,2016,17(8):6-7.
- [17] 刘 洋,王 弥,邱 恺.基于病案数字化的病案复印流程再造效果评价[J].中国病案,2014,5(4):37-38.
- [18] 邓敏莉.病案自助复印服务的必要性及可行性探讨[J].中国卫生产业,2017,14(13):86-87.
- [19] 王晓盈,姜国成,陆 辉.病案复印预约服务系统的功能设计及效果评价[J].中国病案,2016,17(9):8-11.
- [20] 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(4):52-54.

(收稿日期:2019-05-24; 修回日期:2019-07-05)

(责任编辑:刘玉巧)