



## 出入院服务中心将门诊、收费处、住院处、护理部、辅助科室等业务部门的功能整合在一起，为患者提供集约式、全预约的住院诊疗服务。

上是医院内部管理流程的重大变革。据介绍，日间病房由分管医疗副院长亲自挂帅，医务部总体负责，信息中心、护理部、后勤保障部、财务部、采购中心、药剂科、绩效办及部分临床医技科室共同合作参与建设，采用“集中化、规范化、流程化、信息化、精细化”的管理模式，以集中式管理为核心，以独立式病区为载体，打造一个科学、高效的日间医疗平台。

运营至今，日间病房显示出了多方面的好处。患者入院后集中式的日间病房管理，避免了以往病房内不同治疗周期、不同治疗模式、不同轻重病情的患者交杂在同一病房内的混杂局面，为医护人员降低了管理难度，提升了病房整体的管理效能。窗明几净、舒适温馨的环境也提升了病人的住院体验。为提高效率，医院在细节处进行了大量的改革。在医生的日间病房专用医嘱界面中，医院提供了近 20 个医嘱套餐，基本涵盖了胸科医院肿瘤患者日常化疗方案，医生也可以根据患者病情添加新增用药。有了这个医嘱套餐，医师可以更加便捷化和人性化地给医嘱，缩短了患者看诊的时间，又减少了出错概率，为医患双方提供了便利。

日间病房启用以来，日间化疗病人的等候时间基本不超过 2 天，绝大部分患者在预约后一天内就能入院，入院等候时间大幅缩短。此外，自助入院服务的整合进一步提升日间病房运行效率，该系统将门诊预约、自助入院、医嘱处理、药品配置、输液操作等流程衔接起来，通过计算机后台算法自动计算处理，床位信息由计算机进行统筹调配。

上海市胸科医院日间病房自运行以来，出院人数逐月增加，日间病房月度最高收治病人数为 1034，日平均 57.1 人次，日最多收治病人数为 82 人次。而在病房收治期间同类患者一般需住院 2 天。开展日间化疗后，全院平均住院日下降至 5.14 天。

### 一站式出入院，信息多走路患者少走路

每一天，胸科医院的住院部，人流穿梭。上海市胸科医院每年收治的门急诊和住院病人逾 47 万人次，年心胸手术数量超 12000 例。面对如此庞大的住院病人数量，胸科医院一直在探索如何让出入院手续更加便利，让患者少跑路。

对于需要入院准备接受手术治疗的患者，传统的入院手续

的办理是比较繁琐复杂的，病人为了完成入院前的各种检查和手术前的检查，往往要多次找医生，跑各个检查室检查。胸科医院 60% 的患者来自外地，外地患者住院量还在逐年攀升，如果入院手续繁琐，对于外地病人来说更是增加了时间上和经济上的负担。

传统入院模式下，入院服务流转环节多、涉及部门多，手续繁琐复杂、等候时间长，术前完善检查耗时长，导致住院患者就医体验不佳、住院诊疗服务运行效率偏低——针对这些严重影响患者就医体验的现象，胸科医院开始了自己的改革。

几年前，上海市胸科医院开始研究出入院手续办理流程的优化，依托信息技术，真正做到让信息多跑路、患者少跑路，让医院后台管理麻烦一点、患者简单一点。

2016 年 12 月，胸科医院出入院服务中心正式开始运行，借助信息化网络，出入院服务中心通过提供“一站式入院”服务，将各类心胸手术术前检查等诊疗服务进行整合，目标是实现效率与服务的完美融合。

出入院服务中心将门诊、收费处、住院处、护理部、辅助科室等业务部门的功能整合在一起，为患者提供集约式、全预约的住院诊疗服务。目前，胸科医院出入院服务中心位于 2 号楼住院部一楼，有 10 个咨询和办理窗口，财务、医保、门办、医务、信息、医技、护理、运送等多部门的工作人员在这里为住院病人提供一条龙服务。

具体而言，出入院服务中心实现了住院患者医疗服务“入院前”和“出院后”的双向延伸。中心现有的入院服务包括：入院预约及通知、入院手续办理、入院评估及相关处置、健康宣教、入院告知，转运至病区等等，入院检查（验血、心电图等）均提前至服务中心完成。出院服务包括：出院预约及通知、费用查询、费用结算及核查、结账手续办理、健康宣教、检查报告查询及通知、病史复印、医保政策咨询等等。

来到出入院服务中心，患者就像是到了银行服务厅，所有的出入院手续都在柜台完成。上海所有医保类型均可在出入院服务中心处进行网上实时结算，外地患者也可以在专门窗口进行异地医保的在线直接结算，为外地患者大大地减轻了麻烦。

中心还专门配置了工作人员为病患提供问询和指导办理手续的服务，文字材料和口头咨询相结合，满足不同年龄和文化层次患者及家属的问询需求。