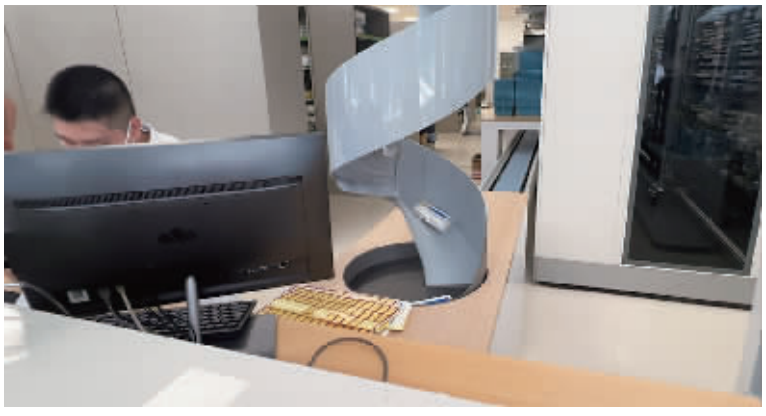
“叮咚”……

点开手机推送 去宁波市第一医院 看病变轻松！

去医院看病，车停哪？要做多项检查，会不会转得晕头转向？预约检查要专门跑医院一趟吗？……去大医院看病，在很多人看来是件麻烦事。近来，宁波市第一医院的很多患者却发现，随着一条条“叮咚”“叮咚”的信息推送到手机上，看病这件烦心事变得省心多了。



发药机可实现“八秒出药”。

1 从菜单式明细到院内导航 全流程智慧“陪诊”很贴心

近日，38岁的徐女士在宁波市第一医院微信公众号上挂了该院产科专家丁慧青的号。她有一年多没去大医院就诊了，心里嘀咕着：门诊、做检查、拿报告、复诊、拿药……整个流程下来琐碎且麻烦。

“这次就诊给了我全新的体验，很方便，拿着手机就可以了。”徐女士说，挂号后和就诊前一天，她都收到了就诊提醒信息，这可以说是“常规操作”。令人惊喜的是，在当天早上将要出门时，她收到了一条“出行信息”，提醒她医院及周边停车场当时的空余位，还附有公交信息等。她根据提示信息顺利将车停到了医院对面的地下车库，节约了不少时间。

“更令人惊喜的是，从取号、签到、门诊，到抽血、B超等，每个环节都能收到推送。推送跟菜单似的，每个重要信息都有，告诉我验血在哪里做、B超在哪里做，还都附上了条形码。”徐女士说，这些信息对她来说简直像是贴心的“陪诊员”，一路陪着自己完成整个看病流程。

她特别提到，以前去医院里，各种检查单、化验单、取药单很容易混淆或者遗失。现在，点开手机上的信息就可以轻松扫码查阅。

患者刘师傅挂的是该院泌尿外科谢国海医生在方桥院区的门诊。第一次去方桥院区，他有些发怵，怕自己在院内晕头转向。根据系统推送的信息，他先使用“来院导航”功能，出地铁后很快来到医院；进入医院后，又点开“院内导航”，一路畅行……

宁波市第一医院信息科科长吴斌介绍，该院优化了智慧就医场景，自主设计架构了融媒体医患平台。平台能为患者提供诊前、诊中、诊后的就医全流程的信息服务，设置了121个消息推送节点，日均推送消息7万多条，大大方便了市民就医。

在诊前阶段，平台提供合理候诊时间的提醒、出行方式指南，便捷的线上签到功能和高效的智能预问诊模式。比如，到院后可以根据推送，在手机上在线签到并实时查看排队叫号情况，签到完成，可以在等候时间填写预问诊信息，提升了初诊效率。目前门诊患者中，线上签到功能和智能预问诊的比例分别达到了36%和28%以上。

在诊中阶段，平台提供清晰及时的导引服务和高效便捷的排队签到功能。通过系统推送信息，患者能明确知道检查预约时间和注意事项，在线登记、排队签到，根据排队情况合理安排各项检查、化验的排队时间，明确去哪个位置的几号窗口取药……省时，是很多患者的共同感受。据统计，该院患者就诊平均所用时间，由去年3月的49分钟，缩短至今年3月的37分钟。

在诊后阶段，平台提供快速的电子报告单和内容丰富的宣教服务。平台会在出报告后第一时间主动推送给患者，患者可以在线获取电子报告单或自行下载打印。定制化的宣教内容也会以文字、图片、短视频等形式推送给患者。

吴斌补充道，以往就医过程中患者需要线下获取纸质导引单（签到、排队叫号、检查检验登记等）、凭证单（取药、退费等）、报告单等，手上单据杂乱且不易查询、保存。现在，平台把就诊过程中关键节点的信息整合打包推送，患者拿着手机就可以便利地就医了。

2 从报告单解读到提前开单 信息化让患者“线上线下”受益

47岁的王女士担心自己到了更年期，在宁波市第一医院看了门诊并做了激素测定后离开。第二天17:49，她在手机上点开报告单，想着要不要再去一趟医院复诊。这时，发现旁边有个解读按钮，可以一键直达互联网医院在线问诊服务。她向初诊的妇科医生管玉涛提问，18:04就收到了医生“指标都是正常的，请您放心”的回复。原本计划请假去医院复诊的王女士大呼方便。

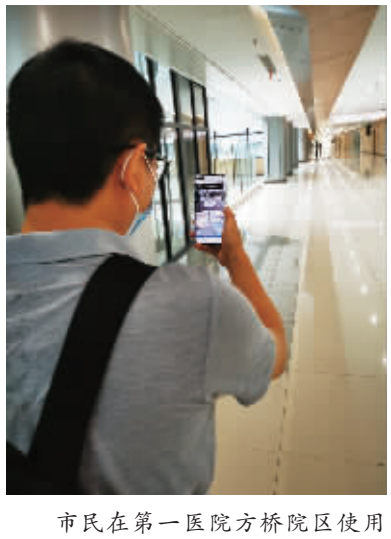
据介绍，系统会自动推荐开单医生，如该医生未开通互联网诊疗服务，则直接跳转相同专业医生列表，患者可自行按需选择线上或线下门诊。

需要定期去医院测尿酸的孙先生，则受益于检查化验提前开单。过去，他需要先挂号，再请门诊医生开检查单，再做检查。现在，他可以在宁波市第一医院官微上点开网上医院，自助一键下单并预约时间。这为他省去了不少排队时间。

慢阻肺患者刘师傅觉得“药品续方智慧提醒”这个功能很赞。以前，他需要定期到医院门诊配药，现在平台会提前推送消息，提醒他是否续方，点开链接后，能一键直达互联网医院找医生在线续方，既可以到院取药，也可以选择送药到家……

“不仅要让老百姓在医院看病的时候感受到信息化成果，更要让百姓在家中也感受第一医院优质高效的医疗服务。”吴斌说，信息化让医疗服务“线上线下”一体化成为现实，让患者受益更多。

记者了解到，平台还深挖医疗大数据，打造用户画像，推送个性化的服务内容。比如，针对孕产妇预约看病，自动提供优待服务，优先接诊、免排队等。针对慢病患者，会提供慢病管理服务，定期随访，建议居民适当锻炼控制体重，减少油盐摄入，定期监测血糖血压等。



市民在第一医院方桥院区使用“院内导航”功能，就医非常方便。

信息化提升患者“线上线下”的就医体验。

3 从“8秒发药”到机器人物料配送 “高大上”帮手提升就医体验

“没想到拿药这么快，好像都没等。”刘先生近日在该院方桥院区取药时注意到，药品是通过机器自动滑落到工作人员手边的。

据介绍，药房配置了两台目前全球最先进的Rowa全自动发药机。每台可存储25000盒药品。当医生在信息系统里开出医嘱，发药机的机械手就会以抓取的方式管理和发放药品。随后，药品将通过螺旋状的“滑滑梯”，安全地把处方药落到前、后台药师手边。这样，一方面大大提高了药品调配速度，提高了准确率，降低了人工操作可能出现的误差；另一方面，减少患者的排队等候时间，发药机最快的配药速度只需要8秒。

在海曙院区和方桥院区，不少患者近日也看到了一批机器人忙碌穿梭的身影，它们承担着院内物料配送的重任。智慧医护看板、智能发衣柜、麻醉去药房化、植入芯片的手术衣……这些“高大上”的帮手，也是信息化的一部分，最终惠及患者……

从“最多跑一次”到“医疗服务主动来敲门”，从医院被动到主动的智慧服务体验升级。该院相关负责人表示，在信息化方面所做的努力，都是为了让患者收获更有质量、更有速度、更有温度的就医体验。

记者 王颖
通讯员 陈静娜 刘昱 文/摄