律, $A = \epsilon bC$ (其中 A 为吸光度, ϵ 为摩尔吸光度, b 为比色皿厚度, C 为溶液浓度), 总蛋白浓度在一定范围内应与吸光度呈正比。因此, 将测定的吸光度与浓度进行线性拟合是否更具合理性有待商榷。

3.3 结论 重庆市场上的总蛋白测定试剂盒总体质量良好, 测定结果准确、可靠。校准品是用来校准某特定检测系统的(仪器、试剂及其测定方法), 是考虑到待测血清具有基质效应的情况下, 人为赋予校准品的校准值, 它不是一个具体的测定值, 仅是纠正的调整值。因此, 每种试剂盒都应标明或配备相应的校准品, 且校准品必须专用于某一检测系统, 即校准品具有特殊的专用性。从表 1 可看出, 实验中, 9 个厂家所用的校准品的来源和赋值均存在差异, 同时样品与试剂的比例也存在差异, 由此造成检测结果之间存在相应的差别。此次实验所用各厂家的试剂盒反应原理一致, 所用样品相同, 实验过程平行操作, 排除仪器自身误差和人为误差, 各种总蛋白试剂盒的测定结果具有较好的可比性, 检验结果可以互认。

参考文献

[1] 毛省侠, 郭准. 浅谈体外诊断试剂质量体系中国企业参考品

的管理[J]. 中国医疗器械信息, 2011, 17(10): 54-57.

[2] 叶应妩, 王毓三, 申子瑜. 全国临床检验手册[M]. 3 版. 南京: 东南大学出版社, 2006: 452-456.
 [3] 王霞文. 临床生物化学和生物化学检验[M]. 南京大学出版社, 1995: 180-182.
 [4] 陆永绥, 李清华, 张伟民. 临床检验自动化分析标准操作规程[M]. 浙江大学出版社, 2006: 9.
 [5] 中华人民共和国卫生部. WS/T 124-1999 临床化学体外诊断试剂盒质量检验总则[S]. 北京: 中华人民共和国卫生部, 1999.
 [6] 中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局, 中国国家标准化管理委员. GB/T 26124-2011 临床化学体外诊断试剂(盒)[S]. 北京: 中国标准出版社, 2011.

(收稿日期: 2015-03-25 修回日期: 2015-07-20)

门诊患者对银行卡预约挂号知晓状况的调查和思考

田 园(中国医学科学院北京协和医院财务处, 北京 100730)

【摘要】 目的 调查门诊患者对银行卡预约挂号新挂号方式的知晓状况, 同时探索银行与医院对新挂号方式的改进方法与对策。**方法** 通过线上、线下问卷调查方法来探寻患者对于新挂号方式的知晓状况。**结果** 47% 的患者知晓银行卡预约挂号, 83% 的患者认可银行卡预约挂号; 仅 22% 的患者使用过银行卡挂号, 其中 80% 未成功挂号; 64% 的患者选择网上预约挂号, 仅 18% 的患者选择银行网点和医院自助机预约挂号。**结论** 通过对银行卡新挂号方式的知晓状况的调查, 为银行与医院提供有效的对于新挂号方式的改进措施, 提高患者对新挂号方式的接受程度, 从而提高患者对预约挂号的满意度。

【关键词】 门诊; 银行卡; 预约挂号; 知晓状况; 调查问卷

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9455.2015.20.067 文献标志码: C 文章编号: 1672-9455(2015)20-3127-01

研究 2010~2013 年, 五大有银行年度报告和企业社会责任报告可以看出, 银行对银行卡挂号起到了重要的推动作用。农业银行 2013 半年度财务报告中, 在电子银行语音金融项目中, 研发上线医院挂号系统功能。中国银行 2013 半年度财务报告中, 在银行卡业务中, 发行医院通长城健康卡, 在全国 50 多家医院通用就诊, 实现挂号、缴费等功能。建设银行 2010 年社会责任报告中, “医疗健民” 方案, 专注服务于知名医院发展、数字医院、基层医疗体系构建、私营医院发展等多个领域。建设银行在 2010 年推出医疗卡, 将金融服务与预约挂号、电子病历档案管理、医院缴费、检查、治疗和取药等环节紧密衔接, 为医院提高医疗效率, 降低医疗成本, 优化内部管理提供了有效的优化措施, 为实现方便就医, 缓解看病难、看病贵的局面做出了全面探索^[1]。工商银行 2011 年半年度报告中, 借记卡业务中指出加强与社保、公共交通、医院等领域合作, 加快 PBOC2.0 标准借记芯片卡推广。交通银行在 2011 年度企业社会责任报告中, 根据医院现金缴费和银行卡结算需求进行标准化设计, 帮助患者开展全流程自助服务。交通银行与全国数十家三级医院达成合作协议, 其中湖南省儿童医院、遵义医学院附属医院等近十家已顺利实施。

对医院来说, 银行卡预约是目前最方便快捷的一种预约挂

号方法。患者可以在任一银行网点或有自助挂号机的地方直接缴纳挂号费, 无需再去医院排队取号。不仅患者直接受益, 医院也获益匪浅。医院可节省人力成本, 减少医疗收费损失。可以有效解决“号贩子”倒号的问题。我国银行系统在办理银行卡时对个人身份进行严格认证, 可以确保患者的实名制挂号就医的问题。2009 年 9 月 30 日, 卫生部《关于在公立医院施行预约诊疗服务工作的意见》中强调要认识到预约诊疗工作的重要性, 大力推进公立医院预约诊疗服务。以北京协和医院为例, 2013 年中旬, 北京协和医院在门诊挂号大厅内新增 40 台自助挂号机, 预计在未来 2 年中还将根据患者需求增加自助机的数量。

在银行、医院双方对银行卡预约挂号极大的推动下, 患者对银行卡挂号这种新挂号方式的接受程度如何呢? 我国有关银行卡新挂号方式的统计数据相对匮乏。既有的研究大多是基于窗口挂号, 电话网络挂号方式的调查, 且基本上是 2013 年之前的情况。对于 2013 年 3 月推出的银行卡挂号方式的介绍, 通常只能通过新闻了解到一些非常宏观的情况。至于患者对新挂号方式的接受程度, 则鲜有基于翔实数据的深入探讨。本文通过线上线下问卷调查等方法来探寻患者对于新挂号方式的接受程度, 为银行卡挂号今后的发展奠定基(下转插 II)