

(上接第 3123 页)

- 治疗对外周血细胞因子的影响[J]. 肾脏病与透析肾移植杂志, 1999, 8(3): 217-219.
- [9] 刘大为, 杨荣利, 陈秀凯, 等. 重症血液净化: 从理念到实践[J]. 中华医学杂志, 2012, 92(45): 3169-3171.
- [10] 黄韶清, 邱泽武. 我国的中毒与救治现状[J]. 中华实用医学杂志, 2002, 2(10): 11-12.
- [11] 陈香美. 血液净化标准操作规程[M]. 北京: 人民军医出版社, 2010: 103.
- [12] 陈芝. 血液灌流治疗药物中毒的临床疗效及实验研究[D]. 北京: 中国人民解放军军事医学科学院毒物药物研究所, 2004.
- [13] 马万宇. 血液灌流(HP)抢救急性重度药物及毒物中毒的临床分析[J]. 中国社区医师, 2014(36): 112-113.
- [14] 董长平, 洪世琼, 徐淑维. 血液灌流抢救有机磷农药中毒 30 例分析[J]. 重庆医学, 2008, 37(14): 1546-1546.
- [15] 戴建平, 刘晓青, 米艳, 等. 血液灌流抢救重度有机磷中毒[J]. 重庆医学, 2004, 33(9): 1396-1397.
- [16] 高全杰, 史忠, 李霞, 等. 树脂吸附血液灌流治疗重度有机磷中毒的临床研究[J]. 重庆医学, 2008, 37(22): 2520-2521.
- [17] 喻晓东, 卢岚. 血液灌流并血液透析治疗急性重度有机磷中毒 31 例临床分析[J]. 重庆医学, 2008, 37(3): 332-333.
- [18] Shi Y, Bai Y, Zou Y, et al. The value of plasma paraquat concentration in predicting therapeutic effects of haemoperfusion in patients with acute paraquat poisoning[J]. PLoS One, 2012, 7(7): e40911.
- [19] 郭利涛, 王雪, 刘昱, 等. 急性百草枯中毒的血液灌流联合甲泼尼龙的治疗[J]. 中华劳动卫生职业病杂志, 2011, 29(2): 136-137.
- [20] 郭利涛, 刘昱, 张蕾, 等. 血液灌流救治百草枯中毒方法探讨[J]. 重庆医学, 2013, 42(5): 552-553.
- [21] 刘晓伟, 刘盛业, 刘志. 早期血液灌流救治急性百草枯中毒患者临床疗效分析[J]. 中华急诊医学杂志, 2012, 21(11): 1205-1209.
- [22] 中国医师协会急诊医师分会. 急性百草枯中毒诊治专家共识(2013)[J]. 中国急救医学, 2013, 33(6): 484-489.
- [23] Jiang HL, Xue WJ, Li DQ, et al. Influence of continuous veno-venous hemofiltration on the course of acute pancreatitis[J]. World J Gastroenterol, 2005, 11(31): 4815-4821.
- [24] 熊建琼, 张雷, 张永辉, 等. 血液灌流治疗高脂血症性急性胰腺炎的临床分析[J]. 第三军医大学学报, 2009, 31(19): 1910-1911.
- [25] 张继承. 血液净化技术治疗脓毒症的基础与临床研究[D]. 济南: 山东大学, 2014.
- [26] 常为民, 杨进军. 不同血液净化方式对高脂血症性胰腺炎的作用[J]. 重庆医学, 2012, 41(17): 1706-1707.
- [27] 杨小波. 血液灌流联合血液滤过治疗重症急性胰腺炎[J]. 中国中西医结合急救杂志, 2011, 18(1): 35-37.
- [28] 陈湘. 序贯血液净化治疗 1 例妊娠重症胰腺炎并急性呼吸窘迫综合征患者的护理[J]. 护理学杂志, 2010, 25(9): 19-21.
- [29] Tang Y, Zhang L, Fu P, et al. Hemoperfusion plus continuous veno-venous hemofiltration in a pregnant woman with severe acute pancreatitis: a case report[J]. Int Urol Nephrol, 2012, 44(3): 987-990.
- [30] 张雷, 熊建琼, 李晓武, 等. 早期实施血液灌流治疗重症胰腺炎疗效观察[J]. 实用临床医药杂志, 2007, 11(3): 65-67.
- [31] 季大玺, 龚德华. 连续性血液净化在非肾脏病患者中的应用[J]. 肾脏病与透析肾移植杂志, 2004, 13(5): 453-454.
- [32] 季大玺, 谢红浪, 龚德华. 连续性血液净化在多器官功能障碍综合征中的应用现状[J]. 中国实用外科杂志, 2002, 22(2): 112-116.
- [33] 周刊, 方如美, 罗仕云, 等. 血液灌流联合连续性静脉-静脉血液滤过治疗多器官功能障碍综合征临床观察[J]. 西部医学, 2011, 23(2): 304-305.
- [34] 赵双平, 邬娇, 艾宇航, 等. 连续性静-静脉血液滤过单用与联用血液灌流治疗多器官功能障碍综合征的临床疗效比较[J]. 中国危重病急救医学, 2009, 21(6): 373-374.
- [35] 毛慧娟, 余妹, 张波, 等. 配对血浆滤过吸附治疗多脏器功能障碍综合征对血清细胞因子水平影响的研究[J]. 中国血液净化, 2009, 8(2): 70-75.
- [36] Maruccio G, Montanaro A, Schiavone P, et al. CPFA(coupled plasma filtration absorption) treatment of septic shock. A retrospective study of nine patients[J]. G Ital Nefrol, 2012, 29 Suppl 54: S149-150.
- [37] 赵秀珍, 吴爱月. 连续性血液净化在危重症中的应用[J]. 中国误诊学杂志, 2004, 4(7): 1024.
- [38] Liu KD, Matthay MA. Advances in critical care for the nephrologist: acute lung injury/ARDS[J]. Clin J Am Soc Nephrol, 2008, 3(2): 578-586.
- [39] 张宏, 杨晓东. 烧伤合并吸入性损伤全身感染的临床特征及防治[J]. 中国误诊学杂志, 2001, 1(6): 810-812.
- [40] 郎中兵. 血液灌流对严重创伤后并发急性呼吸窘迫综合征患者血浆内毒素、细胞因子及血流动力学的影响[D]. 重庆: 第三军医大学, 2003.
- [41] 毛越, 李寅, 曹书华. 血液灌流联合高容量血液滤过治疗急性呼吸窘迫综合征的临床研究[J]. 中国危重病急救医学, 2012, 24(7): 439-440.
- [42] 李寅, 毛越, 张武臣. 血液灌流联合高容量血液滤过治疗肺源性 ARDS 的疗效观察[J]. 山东医药, 2012, 52(37): 73-75.
- [43] Lapshin VN, Shakh BN. Extracorporeal membrane oxygenation, ultrafiltration and hemosorption in complex treatment of adult respiratory distress syndrome[J]. Vestn Khir Im I I Grek, 1997, 156(6): 42-44.
- [44] 段钟平. 血液灌流吸附与人工肝脏支持[J]. 中华肝脏病杂志, 2003, 11(8): 503.
- [45] 王瑾, 郭建波, 张志和, 等. 人工肝支持治疗在临床中的应用及护理[J]. 现代医药卫生, 2006, 22(16): 2466-2467.
- [46] 王泽文, 王英杰, 罗宾伟. 非生物型人工肝对肝衰竭患者内毒素及细胞因子的清除作用[J]. 第三军医大学学报, 2003, 25(6): 487-488.
- [47] 王质刚, 马青, 郭王, 等. 从肾脏角度认识全身炎症反应综合征[J]. 内科急危重症杂志, 2000, 6(1): 51-53.

(上接第 3127 页)

础,为银行和医院提供有效的建议和对策,现将调查结果报道如下。

1 对象与方法

1.1 调查对象 2014 年 2 月 10~20 日,线下问卷随机抽取前来北京协和医院就诊的门诊患者 200 例。线上调查问卷,即为电子问卷,有偿发布在问卷网上,邀请曾有过医院门诊就诊经历的患者填写 500 例。收回问卷 618 例。其中男 352 例,女 266 例;年龄 18~60 岁 549 例,>60 岁者 69 例。文化程度:初中及以下 27 例,高中 35 例,大专 78 例,本科 297 例,硕士及以上 181 例。家庭住址:北京市 322 例,外省 296 例。

1.2 方法 本文将通过发放线上、线下调查问卷,分析银行卡挂号接受程度,为银行与医院双方在新挂号模式上提出有效的建议。由于线上、线下调查各有优、劣势,如参与人群在样本选择方面全面性相对不足,样本无法覆盖各个年龄段。因此同时采取两种调查手段,使调查结果更加客观和全面^[2]。共发放问卷 700 份,获得有效问卷共计 618 份,回收有效率 88.3%。问卷包括两部分:第一部分为患者基本情况资料;第二部分为门诊患者对银行卡预约挂号的知晓及认可(共 8 个问题)。

2 结果

对有效回收的 618 份问卷进行统计,发现有 47% 的患者知道有银行卡预约挂号,53% 的患者不知;清楚银行卡预约挂号流程者占 33%,不清楚预约挂号流程者占 67%;17% 的患者知道北京协和医院可用银行卡预约挂号,83% 的患者不知;22% 的患者使用过银行卡预约挂号,78% 的患者未使用过;使用过银行卡预约挂号的患者中,有 20% 预约成功,80% 未成功;对于使用银行卡预约挂号,64% 的患者希望在网上挂号,希望在医院自助挂号机挂号和银行网点挂号的患者各占 18%;83% 的患者认可银行卡预约挂号,17% 的患者不认可;银行卡预约挂号地点的患者知晓程度由高到低依次为银行网点、医院自助挂号机、网上银行,但 50.16% 的患者对于上述 3 个地点均不知晓,只有 50 名患者对这 3 个地点都知晓。

3 讨论

3.1 加强银行卡挂号宣传,提升预约量^[3] 本调查结果显示,有 47% 的患者知晓银行卡预约挂号。北京新闻频道 2013 年 8 月 24 日《锐观察》节目对路人进行挂号方式调查,“您会选择哪种方式挂号?”调查结果指出,人们仍然习惯传统的窗口挂号形式。新挂号方法的适应需要一定的时间。3 种新的挂号途径,包括网上预约、电话预约和银行卡挂号预约。其中,网上预约挂号方式已逐渐被人接受。2011 年 7 月北京市预约挂号统一平台启动,距离现在已有 3 年时间。所以 2013 年 3 月推出的银行卡预约挂号这种最新的挂号模式,要用足够长的时间去等待人们慢慢接受。78% 的患者未使用过银行卡预约挂号,50.16% 的患者不知道银行卡预约挂号地点,67% 的患者不知道银行卡预约挂号流程,说明较多患者对银行卡预约挂号的相关信息不太清楚,以致用银行卡预约看病的患者人数仍不多。为给患者提供更便捷的服务,2013 年起部分医院专门设立银行建卡区。在银行建卡区内,银行派专人负责办理银行卡开卡业务,指导银行卡预约挂号,进行银行业务咨询等服务。针对银行卡预约挂号宣传范围较窄的问题,银行可采用灵活多样、滚动的方式进行业务宣传。如微信端发布银行医院合作新举措,银行 LED 屏上滚动播放银行卡预约挂号宣传片等,增加银

行卡发卡量,从而增加预约挂号量。

3.2 缓解优质号源短缺问题^[4] 调查显示,仅 22% 的患者使用过银行卡挂号,其中 80% 未成功挂到号。患者对选择医生存在一定的错误认知,多数按医生级别或价格选择,或根据熟人推荐。医院可根据自身的实际情况,进行分级诊疗的探索实践,破解患者看病难的问题。

3.3 加强医院诚信度建设 仅 22% 的患者使用过银行卡挂号,患者对银行卡预约挂号除了不熟悉之外,还存在不信任感。担心 7 d 的预约时间内医生出诊时间变化或系统失误延误就诊。针对这种情况医院应严格门诊医生的停诊和替诊管理,建立医院、医生的诚信度。

3.4 推进网银挂号系统发展^[5] 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挂号机预约挂号。由此可见网银挂号对患者的重要性。银行需要持续提供技术支持和信息保障是银行医院合作持续发展的重要一环^[6]。各银行开通网银挂号系统,全国适用持卡人可通过网上银行进行预约挂号等服务。较之前患者只能到北京各银行网点挂号,网银挂号更加方便外地患者。

银行与医院的合作是医院管理体系的重要组成部分。持续良好的银行医院管理可以促进整个医院的管理水平的提高。在我国加大深化医疗体制改革之时,公立医院要积极探索多种经营管理新模式^[7],如对银行卡预约挂号的管理新举措。医院的管理新模式可以打破医院的低效医疗服务的供给格局,促进公立医院提供更加科学优质的服务流程^[8]。医院银行医院合作的探索,对如何有效引领银行支持医疗行业的发展,推进银行医院合作一站式服务,促进医疗行业实现战略业务转型,都有着重要的现实意义。目前,银行医院合作银行卡预约挂号的管理尚在基础阶段。但是银行医院合作不应仅局限于银行卡预约挂号的管理上,在保证良好合作的基础上,还应能够给患者提供更好的医疗体验,如进驻网点充分利用银行具备的优势,驻点医院的银行人员掌握更多的基本医疗知识,以便更好地解决患者看病难的问题。

参考文献

- [1] 李中凯,蔡小艳.新疆基层农牧民看病难,看病贵探讨[J].中国医院,2013(9):24-26.
- [2] 李大平.问卷调查法在我国体育科研中的应用现状分析及对策研究[J].科技信息,2013(4):342-342.
- [3] 何晓俐,马洪升,陈可欣,等.门诊患者对医院实名制预约挂号知晓状况调查[J].护理学杂志,2010(9):48-49.
- [4] 刘丽丽,刘婧,李秋洁.三级甲等医院医护合作关系及影响因素调查[J].护理学杂志,2010(9):49-51.
- [5] 唐慧,李翔.预约挂号平台出票客户端的设计与应用[J].中国医院管理,2012,32(2):35-36.
- [6] 周礼婷.银行卡嫁接医院信息化[J].中国医院院长,2011(17):30-31.
- [7] 陈起坤,颜楚荣.公立医院公益性及其改革问题的重新审视[J].中国医院管理,2013,33(7):1-3.
- [8] 马进.我国公立医院改革拓展与深化[J].中国医院管理,2013(6):3-5.