

• 临床探讨 • DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2018.16.042

网络预约平台在健康体检中的应用

陈思, 王晓红[△], 姚莉, 吴娟, 程婧

(重庆市人民医院健康管理体检中心 401121)

摘要:目的 探讨体检预约网络服务平台在健康体检中的运用效果。方法 选取2016年12月至2017年4月在该中心实施健康体检的受检者200例作为研究对象,按随机数字表法分为对照组和观察组,每组100例。对照组按照传统模式,由咨询医生勾选体检项目,前台录入项目并打印指引单。观察组运用网络服务平台提前进行预约或现场由网络预约专员指导进行网上选项,终端机打印指引单,网络预约专员完成体检登记。记录两种方式受检者从进入体检中心起到登记完毕所需时间(登记时间),比较参检满意度。结果 观察组受检者体检登记时间为(10.88±2.78)min,短于对照组的(15.70±3.06)min,差异有统计学意义($P<0.05$);观察组受检者在预约咨询、体检流程、候检时间、健康宣教等方面的满意度均显著高于对照组,差异均有统计学意义($P<0.05$)。结论 体检预约网络服务平台运用于健康体检,简化了体检登记流程,缩短了体检时间,提升了工作效率,提高了受检者的满意度。

关键词:智能化; 网络平台; 健康体检; 满意度

中图分类号:R472.9

文献标志码:A

文章编号:1672-9455(2018)16-2493-02

随着经济的不断发展与科学技术水平的提升,人们的健康意识和自我保健意识逐渐增强,参与健康体检的人数也逐年增加^[1]。而目前国内许多医院体检中心仍存在着每日体检人数不定,高峰时段拥挤,秩序相对混乱的情况,不仅会产生医疗纠纷,降低了体检满意度,而且会造成资源的浪费^[2-3]。因此,在信息技术飞速发展的时代,结合网络服务平台对原有的体检登记流程进行重新设计,使其充分发挥信息技术的效率迫在眉睫^[4]。本院健康管理(体检)中心2016年体检量达到12万人次,每日体检量约500人次,2017年体检量还在不断递增。显然,排队咨询选项、排队候检、在指定的几个工作日之后领取体检报告这一传统的工作模式效率低下。如何让参检者享有最便捷高效的服务已成为体检中心提升工作效率的重点。基于此,本文探讨了体检预约网络服务平台在健康体检中的应用效果,为优化体检流程、提升体检工作效率提供参考。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取2016年12月至2017年4月在本中心的健康体检者200例作为研究对象。纳入标准:单位允许自行选择体检项目或个人体检,体检金额在800~1500元,愿意参加本研究项目者,当天体检人数不超过600例;体检者均具有初中以上文化水平,并能熟练使用智能手机。排除标准:单位规定体检项目固定不能更换者,体检金额小于800元或者大于1500元者,当天参检人数超过600例。按随机数字表法分为对照组和观察组,每组各100例。对照组男50例,女50例,平均年龄(41.3±4.8)岁。观察组男50例,女50例,平均年龄(40.7±3.15)岁。两组患者性别、年龄等一般资料差异无统计学意义($P>0.05$),

具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 对照组 对照组采用传统模式,由相同职称的咨询医生问诊,为其勾选体检项目,前台将个人信息、项目录入系统并打印指引单,体检过程在导检护士指引下完成,期间可阅读纸质健康宣教资料,完成体检后在指定的几个工作日之后可领取纸质体检报告。

1.2.2 观察组 观察组在体检流程的各阶段均运用体检预约网络服务平台,具体操作如下:提前自行使用智能手机下载手机软件(APP)注册,填写健康问卷,选择体检项目或现场在网络预约专员指导下完成操作,项目确定后专员对数据进行处理。参检者持本人身份证在网上预约终端机上直接打印指引单,体检过程仍在导检护士指引下完成,期间可通过网络服务平台手机客户端查看所选项目意义、参检注意事项等健康知识。完成体检后,由专员将对手机报告进行发送,参检者登录便可详尽的解读报告。

1.3 评价指标 (1)对两组受检者登记时间分别进行计算,从研究对象走进体检中心大厅开始,到打印指引单并完成登记截止。(2)体检结束后以问卷的形式对参检者进行满意度调查,内容包括:预约咨询、态度技术、健康宣教、体检流程、候检时间,共5项。总分为100分,≥90分为特别满意、≥80~89分为满意、≥60~79分为一般满意、<60分为不满意,满意度=(特别满意例数+满意例数)/总例数×100%。

1.4 统计学处理 利用SPSS19.0进行数据的整理和分析。计量资料以 $\bar{x}\pm s$ 表示,组间比较采用 t 检验;计数资料以百分数表示,组间比较采用 χ^2 检验,以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

[△] 通信作者, E-mail:1151176399@qq.com.

2 结 果

2.1 两组受检者体检登记时间比较 对照组登记时间为(15.70±3.06)min,观察组登记时间为(10.88±2.78)min,观察组短于对照组,差异具有统计学意义($t=8.24, P<0.05$)。

2.2 两组受检者体检满意度比较 对照组对于预约咨询满意度为87.0%,观察组为96.0%;对照组对于体检流程满意度为80.0%,观察组为92.0%;对照组对于候检时间满意度为78.0%,观察组为89.0%。观察组在各方面的满意度均高于对照组,差异均有统计学意义($P<0.05$)。

3 讨 论

有研究显示,科学有效地将体检预约网络服务平台应用在体检中心健康体检中,能够最大限度地简化工作流程,真正实现全面、全程、高效的服务及人文关怀,不断提升服务质量^[3-4]。

本研究发现,在健康体检中运用体检预约网络服务平台,简化了工作流程,缩短体检登记时间。传统的流水线式的健康体检模式,从咨询医生选项到排队打单,需要花费较长时间;有效运用体检预约网络服务平台进行检前操作,受检者不用早早到达体检中心排队,只需带上身份证,通过识别便可在终端机上打印出体检指引单,减少咨询、录入项目两个环节,轻松参检。

传统模式由咨询医生通过问诊确定体检项目,最终选项是否适合还要取决于医生的专业水平、受检者对疾病症状描述的准确程度、受检者经济状况、受检者对健康体检的重视程度等诸多因素。体检预约网络服务平台不仅能提供各年龄段体检套餐,更可以通过专家共同制订的检前问诊问卷,依据家族史、所患疾病、症状、危险因素、生活方式等精准制订体检方案,并筛查潜在的健康风险,同时避免过度检查或漏查^[5]。

在健康体检中科学有效地运用体检预约网络服务平台,可及时查阅体检报告,避免病情延误治疗。传统模式的健康体检后一般需要几个工作日后才能领取报告,大多数受检者会因为无法自己解读而选择自取体检报告,无疑延长了报告的积压时间,不利于早发现、早治疗疾病。而利用手机通过体检预约网络服务平台查阅体检报告可在体检完成后第一时间进行查阅,减少受检者重复往返医院次数,使医院有限空间资源利用得更加合理^[5]。

在健康体检中科学有效地运用体检预约网络服务平台,个性化健康宣教得以更加全面的实施。随着医学模式、服务理念的转变,体检者对体检的欲知度不再停留于仅仅得到身体健康与否的笼统信息,而延伸到所做的每个项目的目的及意义^[6]。体检预约网络服务平台可针对每一个体检项目进行介绍,也有常见病的健康知识宣教,让受检者了然于心。手机领取报告后可立即解读,语言浅显易懂,对受检者在就诊、生活方式的改善上有着指导性的意义,同时也满足了

现代人对便捷医疗服务的需求,彰显了体检中心希望用科技手段搭建与患者的沟通桥梁的决心^[7]。不仅如此,网上宣教突破了时间的限制,可随时查阅,宣教内容丰富,真正实现了宣教个性化,可提高患者的依从性,值得大力提倡^[8]。

本研究显示,在健康体检中运用体检预约网络服务平台,可以提高受检者各方面的满意度。观察组在预约咨询、态度技术、健康宣教、体检流程、候检时间等方面的体检满意度均显著高于对照组,为医院和受检者之间建立了更好的沟通方式,真正实现了人文关怀,体现了医院品牌服务的提升^[9-10]。

体检预约网络服务平台通过时间的积累、对受检者体检的指标数据的保存、对健康信息的采集、自然形成了一个强大的健康数据库,为健康管理工作、慢病管理工作的进一步开展提供了有力的数据保障。

医院信息化是优化医院流程必要的技术支撑和基础设施建设,已成为未来医院发展的必然趋势^[11]。体检预约网络服务平台作为自助性服务的一种形式,是否能推广取决于流程的可操作性和信息的准确性。因此,为提升医院服务速度,有效实现体检数字化、管理智能化、服务人性化,应积极推广使用^[12]。

参考文献

- [1] 汤红英. 护士在健康体检中的配合及体检后健康宣教指导中的作用[J]. 医疗装备, 2016, 29(21): 139-140.
- [2] 蔡穗珍, 黄守清, 林建著, 等. 预约系统在健康体检中的应用[J]. 中国医药指南, 2012, 10(10): 719-720.
- [3] 李凌云. 某医院体检中心服务工作中存在的问题及防范对策[J]. 饮食保健, 2017, 4(8): 269-270.
- [4] 张宏娜, 周绪川. 基于 web 的可预约功能的日历插件的设计与实现——在健康体检系统中的应用[J]. 数字化用户, 2017, 23(36): 290.
- [5] 罗贤斌, 廖洪梅, 曾凡, 等. 门诊“一站式”报告自助打印系统的实现原理及成效分析[J]. 中国数字医学, 2016, 11(10): 49-51.
- [6] 杨华, 罗霞, 姚晓琴. 流程化沟通在健康体检 VIP 导检过程中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2016, 22(19): 102-103.
- [7] 魏球娣. 微信平台对鼻咽恶性肿瘤患者出院随访的应用价值[J]. 按摩与康复医学, 2017, 8(1): 13-14.
- [8] 江瑞, 陈苏红, 杨小凤, 等. 利用微信平台加强中青年血液透析患者体质量增长管理的护理效果观察[J]. 中国现代医生, 2016, 54(12): 149-152.
- [9] 吴琚, 胡吉波, 林爱娟, 等. 利用短信平台进行体检前提醒在降低体检爽约率中的应用[J]. 护理与康复, 2016, 15(5): 466-467.
- [10] 郑小红, 陈勇进, 戴碧茹, 等. 短信平台在体检后续服务中的评价[J]. 当代护士, 2014(6): 187-188.
- [11] 杨西平, 张惠芳, 朱斌. 医院信息科在信息化建设中的作用及要处理好的几个关系[J]. 医学信息, 2009, 22(4): 476-477.
- [12] 郑晓艳, 王瑜, 苏顺和, 等. 智能化体检自助机设计与应用[J]. 医疗卫生装备, 2016, 379(4): 44-46.