

# 上海“便捷就医服务”数字化转型 3.0 创新升级 在“细”处下功夫 让看病更智慧

打造老百姓看得见摸得着的智慧医院！11月17日，在上海市第一人民医院虹口院区新大楼门诊大厅，新一代的“智能自助服务机”被不少老年患者点赞，在插入医保卡后，自助服务机会根据患者的年龄判断是否启动“长辈关怀模式”。识别到老人，自助服务机的字体会计调整放大，并提供全程语音提示服务，帮助老年患者看得清楚、听得明白。自助服务机还会根据患者的不同就诊流程节点自动切换模块布局，将需要优先办理的事项模块放在操作界面的最前面，并进行相应引导。

上海市卫健委11月17日透露，“便捷就医服务”数字化转型3.0正在创新升级门诊预约、看病导航、复诊开药等等。静安和闵行2个区，还有市一、市六、市十、中山、华山、长征、长海等21家市级医疗机构实现了七大场景的全覆盖。

## 扩展“X+就医全流程服务” 就诊前收到清单式就医规划

如何在“细”处下功夫，让看病更智慧，也能让老百姓实实在在感受到便捷？在上海市第一人民医院便捷就医服务数字化转型过程中，患者体验处和信息处密切联动，共同优化各个流程，病人正在逐步感受到变化。

“人很多，流程都不一样，每次到大医院看病就很晕！”这是王老伯每次去三甲医院看病的最大感受，不过最近去市一医院消化科看病，他却发现了不同。在医院的线上预约平台，可以通过填写自身症状完成“预问诊”，AI大数据自动向王老伯提供符合他就医需求的科室挂号建议。在完成线上预约挂号后，王老伯就诊前一天意外收到了一条“清单式”的就医规划。就诊当天，他跟着就医规划，一步步“照单办事”，看病轻松了不少。

上海市第一人民医院正在不断优化、扩展“X+就医全流程服务”，破解患者就医各种难点、痛点。

就医结束后，患者还可通过手机助诊页面的“电子发票”“复诊预约”等功能享受延伸服务。

“经过对患者各种调研后发现，结束看病以后患者还有很多需求，为此在打造智慧医院之时，特别考虑到了从医院到社区再到家的联动。”上海市第一人民医院信息处处长傅春瑜介绍，患者可通过互联网医院在线复诊开具药物，由物流将药物送货上门。需要检查的患者也可在线提前开好检验、检查，并自行在手机上选择预约检查时间，使患者不跑医院或者少跑医院，就能完成复诊、检查、配药。

看病时，医生能面对病人的时间很有限。患者如有疑问，也可随时向24小时全天候“待命”的AI智能“云客服”提问。上海市第一人民医院患者体验处处长柴双透露，医院通过对电话咨询、现场咨询等渠道高频咨询问题的持续梳理，定人定期完善基础问答数据库内容，提高回答准确率。



## 看病更智慧： 智慧诊间、住院贴身管家试用中

随着上海市第一人民医院新大楼的启用，9间沉浸式交互智慧诊间也在新大楼开始试用。在13楼男科门诊沉浸式交互智慧诊间和其他门诊有些不同。“滴，患者您好，请入室就诊。”诊室门口的智能识别系统在患者展示电子医保卡二维码或身份证、医保卡后，方可进入诊室，确保“一人一诊室”制度的严格执行。走进沉浸式交互智慧诊间，暖黄色的灯光将诊室衬托得十分温馨。传统诊间中，医生身后的“大白墙”也摇身一变，虚拟投影树林的风景让看病有了些许松弛感。诊室内的灯光和遮挡帘随着医生的语音指示自动切换运行。

医生确定检查项目后，“资源排程”系统便开始了庞大的运算，通过AI算法综合考虑是否需要空腹、是否存在先后顺序等因素，自动计算出最佳的医技排程，住院安排和门诊手术同样也可通过这一系统计算出“住院排程”和“手术排程”的最优方案。

而在住院部，智慧场景也在个别病房试用中。记者看到，住院病人的床边有个屏，成为病人的贴身小管家，病人可以一键呼叫医护人员。最先进的穿戴设备可以辅助一起监测实时情况，并进行翻身提示等等。

## 便捷就医数字化转型持续升级中

上海市卫健委透露，今年4月，市数字化办印发《2023年上海市城市数字化转型重点工作安排》和《2023年度上海市“便捷就医服务”数字化转型3.0工作方案》以来，“便捷就医服务”数字化转型3.0工作专班组织各级各类医疗机构深化“便捷就医服务”数字化转型与数字医学创新发展新局面，切实提升群众就医便捷度和获得感。截至目前，已实现三季度完成60%场景的既定目标，并为12月底前完成总体任务正在有序推进。

从全市层面看，“医保电子处方中心”和“创建数字化传染病临床诊治体系”基本完成了全部建设目标，“云胶片服务”和“互联网医院多学科会诊”完成率也达82.09%和80.41%。具体来说，静安和闵行2个区，还有市一、市六、市十、中山、华山、长征、长海等21家市级医疗机构实现了七大场景的全覆盖。

此外，长宁区卫生健康委和第一人民医院等21家单位成功入围“第一批城市数字化转型(生活领域)揭榜挂帅场景”示范创建单位。

其中静安区卫生信息中心、上海市第九人民医院和上海市养志康复医院已完成验收，其余单位计划于月底前后基本完成验收工作。

上海市卫健委办公室副主任冯骏介绍，相关专班正在全行业征集“便捷就医服务”数字化转型新场景，谋划来年行业数字化转型工作规划。

晨报记者 陈里予 摄影报道

