

# 公立医院线上线下融合的互联网医疗体系对改善医疗服务质量的作用研究

薛方苏 姜观华 夏磊 陈俊 陆婷婷

滨海县人民医院质量与安全管理办公室 江苏盐城 224500

〔摘要〕近年来,在信息化技术的支持下公立医院实现了信息化发展,其中线上线下融合的互联网医疗体系能够优化诊疗流程,对改善和提高医疗服务质量具有重要意义。经了解实际建设可发现,互联网医疗体系作为实体医院的延伸和补充,其能够拓展实体服务空间与模式,实现线上线下的有机融合,可以为公立医院高质量、高效率发展提供有力支持。本文就围绕这一主题进行分析论述,以供参考。

〔关键词〕公立医院;线上线下融合;互联网医疗体系;医疗服务质量;改善作用

〔中图分类号〕R197 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165(2024)07-167-02

简单来说,新冠疫情的发生为公立医院线上线下融合的互联网体系构建完善提供了机遇,其中互联网医疗能够改变传统医疗服务中的诸多不足与困境,对进一步强化整体的医疗服务质量具有重要意义。本文研究重点围绕公立医院线上线下融合的互联网医疗体系对改善医疗服务质量的作用进行分析,以期为公立医院进一步加大互联网医疗体系建设提供支持。

## 1 优化医疗服务流程,提高医疗资源利用率

随着互联网技术的发展,公立医院开始探索线上线下融合的医疗服务模式,这种模式可以将传统的线下医疗服务与互联网技术相结合,能够提高医疗服务效率,并满足人民群众日益增长的多元化健康需求。杜明超<sup>[1]</sup>在研究中指出,公立医院线上线下融合可以大大提高医疗服务的可及性,让患者能够更加方便快捷地获得医疗服务。其中通过互联网患者可以在线预约挂号、远程咨询、在线复诊等,尤其对于行动不便、身患重病或居住偏远地区的患者,这种服务模式可以显著减少他们的奔波和等待时间。如互联网医疗体系通过小程序、医院APP等在线平台,能够提供预约挂号、在线咨询、远程会诊、电子处方等服务,使患者享受到更加便捷高效的医疗服务。而且传统的医疗服务流程大多存在效率低下、环节繁琐的问题,而互联网医疗可以实现患者信息的电子化管理,包括简化挂号、就诊、检查、取药等流程,通过信息化手段提高工作效率的同时可以减少患者等待时间。基于这一要点,互联网医疗体系能够构建从诊前、诊中到诊后的全流程服务体系,通过信息的互联互通可以实现患者信息的全面管理,有助于提升患者就医体验。此外,互联网医疗还能提高医疗资源的利用率。如传统模式下,医疗资源分配存在不均衡的现象,而互联网医疗平台可以实现医疗资源的在线共享,使得优质医疗资源能够触及更广泛的地区和人群,由此能够促进医疗资源利用的最大化和均衡化,现实意义显著。

## 2 促进医疗信息化建设,改善患者就医体验

侯梦池、李臻林、郭蕊<sup>[2]</sup>在相关的研究中提出,在互联网技术持续发展和进步的背景下,各大公立医院通过加大信息化建设力度,实现了医疗资源的数字化、网络化和智能化。通过分析实际情况可发现,公立医院线上线下融合的互联网医疗体系对改善医疗服务质量具有重要意义,其不仅可以提高医院内部管理和运营效率,还可以通过互联网技术实现患

者信息的集中管理和高效利用,有助于提升整体医疗服务水平。经对实践成果进行分析可发现,互联网医疗体系能够整合线上线下医疗服务流程,通过移动互联网提供在线挂号、咨询、预约、检查结果查询等服务,可以有效减少患者在医院现场的等待时间,提高医疗服务效率的同时降低患者的就医成本。而且在信息化建设下还实现了药物的智慧化配送,如通过互联网平台医生可以开出电子处方,患者可以在线提交订单并直接从药房配药。这种模式不仅可以减少患者在药房的等待时间,还可以确保药物的正确性和及时性。同时一些互联网医疗平台通过合作快递公司能够提供药物配送服务,这意味着患者可以在家中收到他们的药物,尤其是对于行动不便或住在偏远地区的患者来说非常便利。此外,通过互联网医疗平台患者可以获取更详细的药物信息,包括用药指南、副作用和药物相互作用等,由此能够确保药物使用和管理实效。而且在互联网平台的支持下医生还可以远程监测患者的药物使用情况,并及时调整治疗方案,这对慢性病患者的长期治疗尤为重要。

## 3 推动医疗服务均衡发展,实现医疗服务创新

具体来说,公立医院线上线下融合的互联网医疗体系在推动医疗服务均衡发展和实现医疗服务创新方面发挥着重要作用。首先,这种融合体系有助于推动医疗服务均衡发展。在我国,医疗服务资源分布不均均是长期存在的问题,而互联网医疗体系的建立可以打破地域限制,实现医疗资源的共享。在这一过程中,通过线上平台患者可以远程咨询专家,进而获取优质医疗资源,不需要前往医疗条件较好的大城市或大型医院。张昊忱、杨璐、王锦帆<sup>[3]</sup>在研究中提出,互联网服务体系的有效应用有助于缩小城乡、地区之间的医疗差距,可以提高医疗服务的可及性。其次,线上线下融合的互联网医疗体系有助于实现医疗服务创新。其中互联网技术的应用为医疗服务提供了更多可能性,例如远程诊断、在线会诊、智能化健康管理等。这些新型服务模式不仅提高了医疗服务的效率,还提升了患者的就医体验。同时,通过大数据分析、人工智能等技术,互联网医疗体系可以实现对患者病历的深度挖掘,能够为医生提供更加精准的诊疗建议,从而推动医疗服务向着个性化、智能化方向发展。此外,经对实践进行

(下转第 169 页)

本研究对医院耳鼻咽喉头颈外科的 326 名患者进行目标性监测, 2022 年 2 月至 2023 年 12 月发生医院感染 49 例, 发生率为 15.03%, 中呼吸道感染 33 例 (67.34%)。基于侵入性手术患者医院感染的调查显示, 呼吸机使用是引起呼吸道感染的主要原因。因为人工通风治疗过程破坏了人体自身的免疫屏障, 而气管插管它可直接损害意识障碍患者的咽喉, 影响患者反射功能和气管纤毛运动, 很容易导致胃反流物进入肺部, 然后引起肺部感染。因此, 对于呼吸机的使用患者在机器上应注重口腔清洁和气道湿化, 及时给予临床干预, 促进排痰, 防止反流物进入呼吸系统, 从而在降低医院呼吸道感染的发生率方面发挥作用。在本研究中, 循环系统感染和泌尿系统感染均占 14.29%, 其中中心静脉导管置管引起的循环系统感染患者 5 例次, 留置尿管所致的泌尿系统感染患者 6 例次。相关研究表明, 导管相关性感染与患者疾病的严重程度、身体免疫力、导管的留置时间密切相关。大多数外科病人需要接受他们的手术治疗, 因此机体免疫功能相对较低, 在导管放置过程中, 应尽量避免皮肤损伤, 尽可能保护皮肤防御屏障, 防止病原体进入人体。当尿管放入时尿道外部细菌可以通过导管逆行到膀胱甚至泌尿系统其他的器官, 同时可以破坏尿道的正常生理环境, 减少组织粘膜对病原细菌的免疫能力, 影响膀胱的防御能力和对病原菌的免疫能力。

因此在临床治疗过程中应严格控制导管的适应症, 应遵循无菌操作程序, 留取尿管后应密切注意导管的无菌、密封和引流顺利, 避免尿液反流增加感染的风险。<sup>[3]</sup>

这项研究表明, 呼吸道感染, 泌尿系统感染和循环系统感染分泌物是一种常见的耳鼻咽喉头颈外科感染的细菌, 主要是革兰氏阴性菌, 因此, 干预措施包括在标准的监测内容和制定有针对性的干预措施。基于靶向干预患者的常规治疗与干预、住院天数、住院费用均低于治疗的患者常规治疗的病例数, 有针对性的干预措施能有效降低医院感染率, 减少住院时间及治疗费用。

总之, 目标性监测能有效地发现医院感染的影响因素, 对医疗质量的改善有积极作用。

#### [参考文献]

[1] Klompas M, Magills R, Robicsek A, et al. Objective surveillance definitions for ventilator-associated pneumonia[J]. Crit Care Med, 2022, 40(12): 3154-3161

[2] 胡爱红, 王晓静. ICU 医院感染目标性监测数据调查分析[J]. 转化医学电子杂志, 2024, 1(5): 132-133.

[3] 张春环, 王肖田, 卢远新, 等. 目标监测与持续质量改进在 ICU 下呼吸道医院感染控制中的应用[J]. 护理实践与研究, 2023, 10(21): 24-25.

(上接第 166 页)

晰地认识到当前护理记录书写中存在的问题和不足, 从而有针对性地制定改进措施<sup>[4]</sup>。这为后续的执行阶段奠定了坚实的基础。其次, 在执行阶段, PDCA 循环管理模式通过培训和教育, 使护理人员掌握了新的护理记录书写要求, 并加强了日常监督和检查。这确保了护理人员能够按照新的要求进行书写, 从而提高了护理记录的质量。同时, 护理记录书写质量反馈机制的建立, 使得护理人员在书写过程中遇到的问题能够及时得到解决, 进一步提高了护理记录的准确性和完整性。此外, 在检查阶段, PDCA 循环管理模式通过对护理记录书写质量的定期检查和评估, 及时发现存在的问题和不足, 为处理阶段提供了有力的依据。在处理阶段, 针对存在的问题进行总结和分析, 制定针对性的改进措施, 并对表现优秀的护理人员进行表彰和奖励, 这不仅激发了护理人员的工作积极性, 也为今后的工作提供了参考和借鉴<sup>[5]</sup>。

综上所述, PDCA 循环管理模式在提高危重症护理记录书写质量中具有重要的应用价值。建议医疗机构在危重症护理

领域广泛推广和应用该管理模式, 以优化护理记录书写流程、提升护理质量和医疗安全。同时, 还应加强护理人员的培训和管理, 提高其专业素养和工作能力, 为患者提供更加优质、高效的护理服务。

#### [参考文献]

[1] 陈桂贞, 陈慧莉, 傅鸿凤. PDCA 循环护理管理在呼吸与危重症医学科护理管理中的应用[J]. 中国卫生标准管理, 2023, 14(12): 179-183.

[2] 张海亭. 探讨 PDCA 循环法在外科危重症患者管理中的应用[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(18): 55-56+59.

[3] 陈丽萍. PDCA 循环在提高危重症护理记录书写质量中的应用效果分析[J]. 当代医学, 2019, 25(36): 178-179.

[4] 王文晶, 赵娜. PDCA 循环在急危重症患者转运质量管理中的应用成效[J]. 人人健康, 2019, (05): 79+42.

[5] 陈臻, 何燕. PDCA 循环法在产科及危重症护理质量中的实践应用研究[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2016, 1(12): 110+112.

(上接第 167 页)

分析可以, 其中线上线下融合的医疗体系不仅能够通过大数据分析患者的就医历史和偏好, 提供个性化的健康管理和疾病预防建议, 实现精准医疗并提高患者的满意度和信任度。而且利用互联网医疗平台, 患者可以与医生进行高效沟通, 及时获得医疗指导和建议, 同时也便于医生对患者进行随访和长期管理, 建立更加和谐、高效的医患关系。总之, 公立医院线上线下融合的互联网医疗体系对于推动医疗服务均衡发展 and 实现医疗服务创新具有重要意义, 这种融合体系有助于提高医疗服务的可及性和效率, 在创新服务模式的同时能够提升患者就医体验, 可以助力我国医疗事业的高质量发展。

#### 4 结束语

总的来说, 公立医院线上线下融合的互联网医疗体系可以提高医疗服务质量, 不仅可以提高患者的就医效率, 而且还能够提高医疗服务的可及性, 改善患者就医体验的同时能够为医疗行业持续发展提供有力支持, 现实意义显著。

#### [参考文献]

[1] 杜明超. 公立医院线上线下融合的互联网医疗体系研究[J]. 医疗装备, 2022(035-007).

[2] 侯梦池, 李臻林, 郭蕊. 基于标准化病人法的公立医院互联网诊疗服务质量主客观评价研究[J]. 中国医院, 2022(007): 026.

[3] 张昊忱, 杨璐, 王锦帆. 疫情下公立医院互联网医疗应用趋势研究[J]. 现代医学, 2021(S1): 83-87.