

从“病人跑断腿”到“信息多跑路”：医院流程改造小技巧

王梦捷

成都市新都区第二人民医院医政医管部 610504

〔中图分类号〕R197 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2025) 08-089-01

医院无论多先进，总有一些让人哭笑不得的小烦恼：“门诊一挂号，排队三小时；到处跑科室，卡片单据一大叠；医技检查出来要原地守着等报告。”不少老病号把“取号—缴费—检查—拿结果—找医生”的流程玩得炉火纯青，但初来乍到的新手和陪护却容易在楼道里转晕。现实生活中，曾经常见的“病人跑断腿”现象正在悄然被“信息多跑路”取代。那医院里到底有哪些改造流程的小技巧，可以让大家更高效、更顺心？咱们一起来聊聊。

1 预约不是“难题”，而是便捷钥匙

过去大家习惯了“先到先得”，凌晨排队挂号成了医院门口的独特风景。有了预约服务，很多医院不仅开通了线上预约挂号，还能预订检查、付费、报到等环节。说起来，预约流程的优化，就是让信息替大家排队，大家按时到场就好。网上有“云医院”、手机小程序、门诊自助机，老人也能请家属帮忙注册下账号，其实很容易上手。

预约最大的好处是减少拥挤和急躁，没人喜欢“贴脸抢号”，也避免大家在院内焦急徘徊。通过预约系统看到剩余号源、排队人数，一目了然。各个科室是否需要分时段到场也能提前知晓。办好预约，基本流程心里有底，节约了等待和跑腿的冤枉路。

2 自助设备，让流程变身“快递”模式

挂号、缴费、打印报告单，如果只有人工窗口那效率自然不高。自助一体机和手机客户端的广泛应用，算是医院里的“排队神器”。不少医院大堂都能看到一排排自助机，插身份证、刷医保卡，用屏幕点击几下，检查申请和付款问题基本能秒搞定。这些设备把流程切成“快递包裹”，信息在设备和系统里串联，你不需要再大包小包到处找窗口，交错间还省了不少时间。

此外，许多项目支持手机推送或电子短信，检查报告甚至能直接在手机上查到，不用反复跑医院窗口。门诊药房也流行叫号取药，避免了传统的“叠人墙”等待场面。自助工具并不是技术的炫耀，而是真正为大家省时省心。当你学会熟练使用这些“流程小帮手”，有时候能比“老江湖”更快拿到所有环节。

3 分诊导医，让“问路”变得更清晰

（上接第 88 页）

疗时间，以治疗尘螨为变应原的过敏性鼻炎患者的效果为最佳，可以治疗中重度的病情。两种治疗方案各有利弊，第一种是皮下脱敏治疗，一般适用于 5 岁以上的儿童及成人。这种治疗方案非常灵活，可以通过患者自身条件来调节治疗方案，很适合自身拥有多种变应原的患者，但它的缺点也很明显，

很多患者和家属的最大困惑是：人生地不熟，如何最快到达目的地？传统“碰运气”的找路模式，已经逐渐被“智能分诊+人工导医”的组合取代。多数三甲医院都把导医台放在一楼显眼处，还专门设置了分诊护士协助分流，说明清楚每一步、有问题马上答疑。甚至医院导航地图、楼层指引也日益完善，手机一扫二维码，还能自动弹出科室位置、换药门诊、午餐休息区等关键信息。

以前“人海战术”的混乱场面逐渐成为“有序排队”的新常态。医生和护士也会主动引导患者注意体检流程，希望每个人都能少走冤枉路。特别是老年人、行动不便者，在导医和分诊协作下，能够得到更多照顾。流程变得贴心、友好，不仅减轻了患者和家属的压力，也让医院工作人员的服务更有温度。

4 报告“快递化”，结果不用原地等

不少患者认为，医院的时间都耗在“等报告”上。实际上，随着医院流程再造，不少检查结果可以直接推送手机、打印自助取、电子邮件推送甚至通过微信小程序查阅，再也不用傻等几个小时。有些检验项目结果异常，会由医生直接电话或系统通知患者下一步事宜，避免漏诊和误会。影像资料、化验单据等纷纷进入“云端”，一份二维码搞定重复打印和保存，再也没必要带着一沓纸到处跑窗口。

对复诊患者来说，查阅历史资料也越来越方便。过去几年一摞门诊病历到处翻找的窘状被数字化存档轻松取代。医疗信息化不只是高科技的体现，更是关心患者时间和精力的温暖举措。流程的优化让“结果等你，不用你等结果”，人们可以更专注于治疗和康复本身，医疗体验自然更有“人情味儿”。

5 未来畅想，“智慧医院”值得期待

医院流程改造，最终目的并不是让技术秀一把筋肉，而是让患者和家属体验更丝滑的医疗旅程。随着互联网和人工智能在医疗领域的深入应用，未来，“信息多跑路”的场景将越来越普及。比如“云诊室”同步医生建议，智能药柜自动取药，虚拟健康卡统一数据，这些生活中的“点滴优化”，让医院不再是让人紧张的“迷宫”，而真正成为健康的守护空间。

在治疗过程中很可能会出现严重的过敏反应，导致全身皮疹、难以呼吸、甚至导致休克，所以这种方案都是在医院进行的。第二是舌下脱敏治疗，3 岁以上的人都可以使用。这种方案是在舌下含住滴剂或者片剂，口服治疗。优点是操作很简单，过程也很安全。但国内目前只有一种产品，不能够灵活根据个别患者病情去调节。