

基于微信的病案复印服务及应用

文天翠

(南方科技大学医院, 广东 深圳 518000)

【摘要】近几年科技进步,人们的意识也随之提升,他们对自身健康发展水平的认知也随之提高,对病案复印的需求也随之增加。大多数人都需要在出院当日办理病案,这样可以节约更多的时间,但就传统的病案复印方式而言,比较麻烦,费时费力,不能大量的满足患者的需要。近年来,微信的出现,为病案管理带来了一种新的方式,它能为患者提供病案复印、资料查询等,是继人工复印、病案自助打印之后的一种崭新的复印方式。国务院也印发了文件,要求在全国范围内进一步推进“互联网+医疗健康”惠民工程。国家卫健委提出让数据多跑腿,让老百姓少跑路。为使患者在任何时间、任何地点都能享受到高质量、高效率的病案复印服务,我们需要创新复印工作模式。

【关键词】微信;病案复印;服务;应用

一、微信病案复印服务模式的优势及特点

(一)自动人脸识别,让服务安全可靠

《医疗机构病案管理规定》对病案复印申请人的身份进行了明确的要求,需要工作人员进行签字确认,而微信病案复印服务使得工作人员难以面对面地对申请者进行身份认证,这是制约了微信病案复印流程改造的瓶颈,多数医院采用让申请人手持身份证拍照上传,工作人员通过照片来审核申请人身份的方式,但因照片拍摄角度和像素问题,这一环节存在着极大的安全隐患,不利于病人的隐私保护,在当前医疗纠纷频繁的社会,这一措施很可能让医院陷入风险之中。某医院创新运用人脸识别技术,对病案复印业务进行在线再造,有效地突破了这个瓶颈,在满足患者需要的同时,又有效防控了风险。

(二)利用OCR技术自动采集身份信息,存档更便捷

可以将OCR技术引入到了对身份证的姓名和编号的自动识别中,并对住院号、出院日期、复印的内容、复印的用途等进行了自动的提取,并对身份证信息和人脸图像进行了自动保存,这对复印登记的过程进行了很大的改进,同时也解决了人工录入中可能出现的错误,使得档案信息更加的安全和可靠,不仅满足了《医疗机构病历管理规定》的有关要求,而且还节省了人力。

(三)全时段全网络全区域受理,让服务无限制

通过微信平台,能够24小时不断地接受对病案复印的需求,从而突破了工作时间和空间的局限

性,让病人在任何地方、任何时候都能提出复印病案的需求。

(四)让患者一次不用跑,复印资料寄到家

病人线上申请复印后可自主选择现场取件或者快递服务,医院可以与信誉好、安全可靠的快递公司签订安全协议,保证病案都能送到病人手中,使病案从“患者来回跑”到“一次不用跑”的跨越,真正体现出“以患者为中心”的服务理念。

二、传统病案复印模式的现状

(一)病案复印量逐年上升

病案是病人在整个住院期间的诊疗活动的客观体现,同时还是一种有法律效力的资料,它是病人医保报销、保险理赔、伤残鉴定等的一种重要凭证。随着社会保险制度的健全和商业保险的发展,对病案复印的需求也在不断增长,某医院在过去5年里从2018年的22.3份/日逐年上升到2023年的40.2份/日,其中医保报销和保险理赔占比高达94.5%。目前,窗口工作人员由2人增加到3人,都难以适应工作高峰时期的复印需求。

(二)异地病人前来医院复印病案困难

病案数据在存档之前,都要经过书写,汇总,提交,质控,装订,编码,上架等一系列的流通过程,通常在一到三个工作后归档到病案室,所以,患者在出院当天没办法拿到病案的复印材料,需择日再来天,这就给异地患者带来了很大的麻烦,需要付出更多的时间和经济成本,再次返回医院办理。

(三)复印登记流程复杂,工作量大

根据《医疗机构病历管理规定》的要求,现场

病案复印的程序是：申请人提交复印申请，由病案管理员审查申请人的资格，并对其进行复印，并对其进行存档，再确定要复印的内容、用途和份数等，复印完之后，还要对病案资料进行核实、清点，收费，加盖医疗机构的证明印章，并在系统中记录相关信息。复印一份病历的平均耗时15分钟，在复印高峰期，会造成申请人等待的时间太长，容易引起争议和不满，无法对时间进行合理的分配。

三、基于微信的病案复印服务模式的应用构建

（一）实现检查报告手机查询

目前，全国许多医院已经开发出了自己的微信小程序与公众号，将一些诊断和治疗的信息进行了联网。病人可以在微信平台上登录，很容易就能看到自己的检查报告、出院小结、费用情况等信息，而不是跑到医院去复印。这极大地减少了病案复印的需求，同时也节省了医院成本，具有广泛的推广价值。

（二）提供出院当日复印服务

大部分病人复印病案，主要是为了对医保报销资料进行审核，一般是出院记录、医嘱单、手术记录等，都是在出院当天就能打印出来的。所以，医院可以每天安排工作人员到病区收集当天出院病人所需的客观病历资料，进行复印后返还，并按规定收费。同时，以书面或口头的方式，告诉病人，若还有复印需要时前往病案室办理手续的时间、流程。这种服务模式，可以方便、及时、有效地解决病历不能复印、病人不知道复印手续等问题，但必须在保证医生书写病历及时和合理分配工作人员的情况下，才能正常运转。

（三）建立大数据平台

在大数据环境下，电子病案系统不断改进，无纸病案成为现代化医院管理与病案管理发展的一个重要方向，医院、政府、保险、第三方机构的联网已成为必然。病人可以不需要提交任何纸质资料，仅通过微信就可以在线进行快速的医保索赔。这不仅避免了病案在借出时丢失、主观病历泄漏等法律争议，而且还减少了病案复印工作中的人工工作量，减少了因病案复印而引起的纸张浪费；同时，还能促进医疗机构对既往病史的调查和医疗记录的检索，提高保险业的服务质量。

（四）加强依托微信公众号进行病案复印工作方案

在实际的工作中，首先要做的就是准备相应的硬件，根据科室内的需求，在科室里配置一台计算机，可以与医院的其它部门取得联系，并对病人的

信息以及有关的证件进行检查和核实。其次，要完成软件的操作，在实际的应用程序中，要求有关人员先登录医院网站，然后进行注册确认，对是否需要付费进行判断，然后再选择相应的微信号和服务号，经过审核之后，就可以开始使用了。然后，还可以下载并打印由公众微信号产生的二维码，并将其粘贴到病人可以看到的位置，方便病人通过扫一扫就能将有效的证件上传到微信公众号，从而提升工作的效率。再次，要建立相应的网络安全体系，规范病人的行为，保障病人的身份信息的安全，设立相应的管理人员，既要熟悉有关的法律法规，又要精通电脑技术，以确保信息的安全性。而网络信息安全制度的主要组成有四部分内容，第一，微信、公众号都要有专人负责，第二，管理员要设定相应的密码，不能让外人知晓，还要建立责任制，增强员工的责任心。第三，在将证件进行传输使用的过程中，必须建立相关的防火墙，保证身份信息的安全性，并且定期对其进行杀毒。第四，要定期清理各种信息垃圾，对不用的患者信息进行删除。这样才能确保病人的资料安全。最后，要加大微信平台的使用力度，加大宣传力度，审核代理人的资料，实行电子化缴费，可以及时地反馈病人的意见，并进一步优化病案管理工作程序，为更好地开展医院的管理工作打下良好的基础。

四、复印具体流程

（一）申请复印的病人或其委托的代理人，请留意医院的公众号，按照流程中的说明，选择获取病案的途径，有邮寄、自助机自取等。在填写完毕之后，按照网页的要求，上传的照片都会被贴上“只用于复印病案”的水印，并且在网页的底部会对所上传的身份证的名字和身份证号码进行分析和显示，在没有提交之前，可以再次上传对应的照片。当上传了个人资料之后，就可以进入申请信息页面，可以选择患者想要的资料，病案、复印类型、份数等。

（二）申请人提交复印申请后，可以在公众号推送的信息中点击查看申请单，还可以查阅申请表的内容。另外，还可以设置一个“帮助中心”，让病人或者他们的代理人能够更好地了解在办理预约时所碰到的一些问题。

（三）后台审核和病案管理员负责审核病历，审核完毕后，将审核结果通过微信公众号平台发送给申请人；如果申请人选择了邮寄，那么就必须申请表在详情页上进行病案缴费，当系统接收到付款的提示时，病案管理员会将病历数

据打印出来,然后交给指定的快递公司进行送货(快递公司和医院签订了保密协议,避免了信息泄漏),申请者可以在申请表的详情页上看到相关的物流信息。如申请人选择自助领取,在接收到病历信息后,可在申请单详情页点击“生成二维码”以备自助机自取之需。

五、基于微信的病案复印服务模式应用后的效果

(一) 为患者有效节约了时间成本、经济成本

医院可以通过线上的病历复印服务,为多个省份的外地患者提供了服务。对照极低的快递费用,大大降低了外地申请人的经济成本(包括各种交通成本、住宿成本、误工成本等),通过微信平台,申请人可以在五分钟内完成全部的申请,再按照自己的需求,选择自己想要的材料,或者是快递服务,这样就可以省去在现场等待的时间,也可以解决节假日无法办理的问题。

(二) 有效提高了患者的满意度

微信公众号开通后,通过多点部署,大力推广,在病人出院小结、出院爱心卡、门诊导报等方面印制了“病历复印二维码”;在临床医护工作站、一站式服务中心、病案室等地方,摆放了大量的宣传资料,使这种服务“深入百姓心”,申请者可以按照自己的实际情况进行预约,不需要排队打印病历,避开了病案复印的高峰期,有效提升了患者的满意度。

(三) 提高病案室工作效率

基于微信的病案复印,减轻了现场扎堆复印的局面,工作人员能对复印工作进行合理的安排,摆脱了以往繁忙的工作氛围,变被动为主动,每一份病历复印所需的时间从15分钟缩短到10分钟,处理数量由28份/日提升至42份/日,复印人数从3名减少到2名,工作效率得到了极大的提升,同时也缓解了高峰期嘈杂环境下工作人员的焦虑心情。

六、结语

尽管基于微信的病案复印方式获得了良好的效果,但对某些老人和不会操作的人来说,这种方式还是有局限性的,所以,电话预约邮寄服务等功能还需要保持,以便医院能够更好地为病人服务。另外,还有一种情况,就是在一台自助机上,由于墨水不足,卡纸等原因,在缴费后不能将病历打印出来。针对这个问题,技术人员要更新自助印刷系统,保证了自助复印的顺畅;虽然现在已经有了病历自助打印终端,可以让病人在不受限的情况下打

印病历,但是仍需患者来院打印,所以,为了让病人更方便,可以在医院进行病人的就诊信息的共享。病人去了一家医院,不需要再把病历打印出来,而是可以在另一家医院里查看之前的病历。另外,还可以进行医银合作,将银行系统和医院的无纸病历系统相连,病人出院后可以到最近的银行自助机上打印病历。应用微信后,后台管理人员的责任重大,需要对他们进行专门的培训,并且要建立相应的制度来监管他们,并且要对系统进行分级划分,每个人的权限都不一样,这样才能保护病人的隐私。

基于微信的病案复印服务,可以有效地解决传统病案复印过程中,繁琐的复印过程中所需要的证件复印件信息;这种模式的实施,可以让病人在预约成功之后,只要到一家医院就可以将病历复印完毕,这大大减少了病人或者他们的代理人在医院里多次排队的时间,并且可以在一天内无限制地打印病历数据,这让病人对病历数据的满意度得到了提升,真正体现了“以患者为中心”的服务价值观。另外,基于微信的病案复印服务实现病案复印全程都是患者或者其代理人操作,保证了病人的个人资料安全;病案管理员可以按照工作需要,对病历预约资料进行审核,降低了重复性的机械工作,把更多的精力放在了其它的工作上,提高了工作的效率,还能提高医院的运行效率。

参考文献:

- [1]邓敏莉.病案自助复印服务的必要性及可行性探讨[J].中国卫生产业,2021,14(13):86-87.
- [2]梁娟鸿,陈荔,龙璐.患方复印病案纠纷的分析与改进[J].世界最新医学信息文摘,2020,16(64):245-246.
- [3]赵学英,李禾.某三甲医院“以患者为中心”改进病案复印措施探讨[J].中国病案,2020,16(4):4-5.
- [4]邹雪晶.一站式自助打印病案模式的探讨[J].中国病案,2020,17(8):6-7.
- [5]刘莉,陈斌,刘剑峰,等.病案复印自助服务模式的转变[J].中国病案,2020,16(10):6-8.
- [6]郭文澜.使用自助服务终端进行病案复印的探讨[J].中国病案,2020,17(1):6-7,17.
- [7]刘燕青.应用六西格玛管理理论改进病案复印工作[J].中国病案,2020,14(5):9-10.
- [8]赵丹阳,姚健.病案大数据资源共享平台构建探析[J].浙江档案,2021,30(4):18-20.