

• 影像科室建设和管理 •

基于短信平台的信息化管理模式

刘于宝, 王广谊, 黄宏飞, 庄峻, 张育聪, 梁长虹

【中图分类号】R197.3; R05 【文献标识码】A 【文章编号】1000-0313(2013)06-0608-01

【关键词】放射科, 医院; 短信; 信息管理

本文探讨在医院信息系统和影像科的图像归档及传输系统及放射影像信息系统(PACS 和 RIS)基础上基于短信平台实现对放射科管理信息化、人性化的经验。

放射科短信平台的构架

构建放射科短信平台的架构前提:建立了 PACS 和 RIS;建立了医院信息系统(HIS)及短信平台。PACS 和 RIS 与 HIS 系统无缝链接及 HIS 与短信平台的无缝链接。放射科短信平台通过医院信息系统短信平台实现。放射科工作人员包括登记员、技术员、医生、护士通过个人账户、密码登录 PACS 和 RIS 工作平台,自动进入短信平台系统。

短信平台系统类似于“QQ”、“飞信”、“MSN”等系统界面,所有放射科工作人员登记员、技术员、医生、护士及管理员等身份分类。短信平台系统登陆身份与 PACS 和 RIS 登陆一致。通过 PACS 和 RIS 的排班模块,短信平台系统通过图标按事先输入的排班表默认形式显示当班、非当班;在线、离线(如果操作者超过一段时间不操作 PACS 和 RIS 自动离线)等情况(图 1、2)。采用图标(和色彩)方式的原因在于,PACS 和 RIS 的大部分为灰度显示器,用单纯颜色区分有困难。

系统内上线人员可相互间、或与多人间实时交流(图 3);不在线者,信息保留在系统内一段时间,达到一定时间后,发送到接受方手机。通过短信平台系统实现放射科工作人员与患者或其他科室医务人员之间通过系统把信息转移发送到手机,达到沟通及交流。患者接受检查,审阅图像医生在报告审阅完毕时,确认

完成报告审阅提交给系统存储,同时发送一条短信给患者或送检医生,温馨提示可以到指定地点获取报告。

科室工作人员之间的短信,若对方在线直接发送到对方工作电脑界面显示;若对方不在线将转发到对方手机。科室工作人员与患者、其他临床科室医生之间的短信,发送至对方手机。报告审阅完毕,短信通知患者或相关人员提取报告。

放射科短信平台的优势

通过短信在短时间内将信息准确发送到接受者(放射科工作人员、患者)的工作界面或手机,并且可按需要单发、群发、分组发、定时发等,高效快捷,即使接受方不在岗或正在工作或手机处于关机状态,短信也会暂时储存在手机上,随时处于待阅读状态,实现强制性阅读,保证信息传递的及时性、准确性与有效性,实现了资源与信息的共享。

人力成本与管理成本是医疗成本的重要组成部分,提高工作效率是放射科控制人力成本的根本方法之一。短信平台具有方便、快捷、经济实惠等特点。通过短信平台及时通知患者追问病史、体检患者,及时通知患者检查结果或需要补充什么资料;患者通过相关链接直接查阅或打印报告,对部分结果正常或不需报告者可减少打印报告的成本。通过短信平台可实现多种功能,主要包括与患者之间的沟通、科室及医院工作人员之间的沟通与交流、科室管理等(图 4)。

1. 患者业务方面

检查预约成功后通知功能



图 1 放射科工作界面短信平台界面。

图 2 放射科工作界面短信平台人员分类展开界面。

图 3 放射科工作平台短信

请求会诊功能界面。

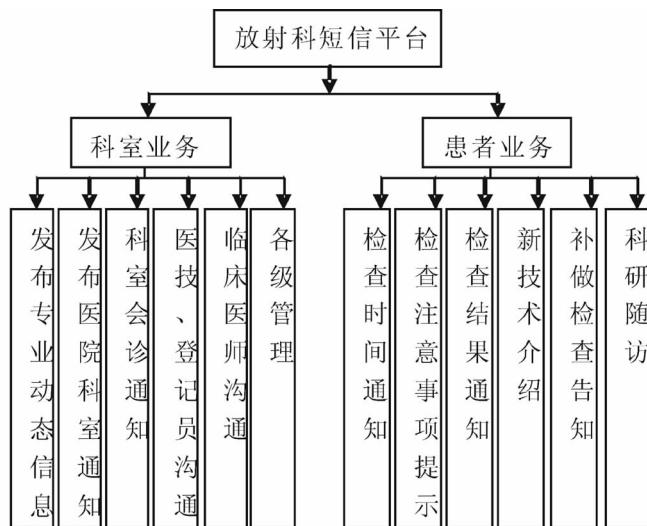


图 4 放射科短信平台功能示意图。

患者检查预约成功后,通过短信平台告知患者检查时间、检查地点、流程,检查前准备、检查注意事项等。

检查提前提示功能:所有预约检查患者在其检查前一天通过短信再次温馨提示其检查时间,报到(候检)时间,检查前准备、检查注意事项等,以减少因患者遗忘或记错时间而导致的预约检查流失率增多。

检查当日提示

检查当日短信自动提示:候检时间,检查注意事项(如检查上腹部口服对比剂,检查冠脉注意心率、增强扫描需留置针等),检查流程(如增强扫描检查完需观察 30min 才能离开等),以消除患者对检查注意事项及流程的不熟悉问题,缓解患者焦急等待的心情及减少放射科工作人员与患者沟通不畅、减少因解释不清等产生的医疗纠纷等现象。

检查完提示

检查完后提示患者:感谢选择我院××检查等,并告知取报告事宜。如需追问病史、体检患者(如乳腺检查等),可短信告知其及时回来处理。报告出来后及时短信告知患者,并可通过相关链接下载、自己打印检查报告。

对患者其他短信提示

对患者还可进行其他短信提示服务,如放射科新技术、新项目介绍,进一步检查建议等(如对难以定性患者建议需进一步行 MRI/CT 功能成像检查提示、新型对比剂增强扫描检查介绍及建议等)。

2. 科室工作人员之间以及与临床医生沟通方面

放射科登记员若有疑问,如对检查部位、收费等不清,可通过短信咨询相关人员。科室工作人员可根据每人的图标显示情况了解对方是否在线。科室工作人员可通过短信平台群发患者检查号,发布多人会诊邀请,被邀请者在自己工作界面查阅图像资料,然后通过短信反馈自己意见;科室工作人员可通过短信平台发

布信息要求某医生提前书写或审核报告等。

对急诊及重症患者,放射科工作人员也可将诊断报告随时发送到就诊临床医师手机,节省等报告时间,第一时间了解患者病情,以便对急重症患者进行及时救治。

3. 科室管理方面

短信平台拓宽了信息交流渠道,使管理者与工作人员的联系与沟通、交流变得更加简单、便捷而密切。使用短信,不仅能传递信息,还能表达情感,密切关系^[1-2]。使用短信平台管理者可根据需要随时将本专业的热点、新技术、医院及科室重大信息、科室工作计划等及时发送给每一位工作人员,让科室工作人员在第一时间了解最新信息。同时,也可通过发送节日与科室人员生日问候祝福短信,充分体现对科室工作人员的人文关怀及以人为本的管理理念,让工作人员倍感温馨与亲切,从而密切与工作人员之间的关系,增强放射科工作人员的归属感,有利于科室团队精神的培养。

放射科管理者通过短信平台发布信息,实现放射科各类管理信息的快速传递,一方面可提高工作效率,在有限的时间内可完成更多的工作,节省人力成本,另一方面,可减少打印、纸张等办公费用的支出,降低医疗成本。另外,使用短信平台管理者可通过是否在线了解工作人员是否在岗,通过工作人员在线时间了解上班工作时间等。

总之,使用短信平台,可缓解患者在登记、候检等环节排队拥挤现象,缩短患者候检时间。体现医院个性化和人性化的服务理念。使用短信平台,开辟了医患沟通的一种新途径,减少了以往面对面的放射科检查咨询方式,一方面可避免在咨询过程中因各种原因产生的不必要的纠纷,另一方面可增加工作人员的工作时间,提高工作效率^[3]。特别是针对需要对影像检查补充资料者,由被动等待,改为主动,且快速、无需再通过他人转达,直接到患者或送检医生。对放射科管理而言,短信平台是一只无形的手,是放射科管理的一种好方法、解决问题的好工具。

特别申明:该信息通讯系统理念、功能及流程由梁长虹提出,锐柯公司技术实现。

参考文献:

- [1] 方海英,祝跃明,徐卫清,等.医学影像信息系统中图像数据的管理及安全策略[J].放射学实践,2010,25(4):448-450.
- [2] 杨龙频.医院信息系统的有效监控和管理[J].中华医院管理杂志,2006,22(4):265-267.
- [3] 钱铭辉,龚建平,郭盛仁.不同方式的联合读片是提高临床放射科医师诊断水平的一个好办法[J].放射学实践,2002,17(6):540-541.