

解决方案：社区医疗信息化应用调查及解决方案推荐 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/202/2021_2022__E8_A7_A3_E5_86_B3_E6_96_B9_E6_c40_202924.htm

几年前，社区医疗对大众来说还是个比较陌生的概念，经过几年的发展建设，以社区为中心的卫生服务开始成为城市卫生服务的重点，社区医疗演变成为城市公共卫生和基本医疗服务体系的基础，也成为实现人人享有初级卫生保健的基本途径之一。为方便人民群众就医，减轻费用负担，解决看病难、看病贵的难题，国家近几年不断调整配置医疗资源，大力发展社区医疗服务，构建以社区卫生服务为基础，社区卫生服务与和医疗机构分工合理、协作密切的新型城市卫生服务体系。“大病上医院、小病进社区”的医疗模式渐已成型，社区医疗服务中心在各大社区也逐渐得到认可。然而，有别于传统大医院的经营管理，社区医疗经营具有很多自己的特色，新型医疗模式的推进必然带来经营模式的变革，这对信息化管理提出了新要求，解决方案商如何才能把握这个市场的巨大商机呢？本期CBI白盒就社区医疗信息化应用状况进行调查，并推荐已成功实施的信息化解决方案。

合理配置资源 社区医疗渐成重点 随着人民生活水平的提高和自我保健意识的不断增强，对医疗卫生机构的服务要求也在不断提高。与此同时，各大医院、中小型卫生机构也取得了较快发展，除了不断完善各类硬件设施和服务水平，它们的信息化建设及应用水平也取得了长足的进步，但仍然难以满足当前人民群众对医疗卫生服务的需求。当前，国内各大城市卫生资源配置不合理的现象仍然存在，加上人们对医疗卫生消费还存在着各种认识误

区等因素，看病难、看病贵的问题仍很突出。“作为三甲医院，我们医院拥有许多业内高级专家，医院配套设备也很先进，很多患者慕名而来，我们这每天都是门庭若市，经常出现前来看病的患者挂不到号的现象，虽然医院也通过多种办法来解决这个问题，如实行预约挂号等措施，然而效果难尽人意。”成都某三甲医院门诊部分诊员赵女士说。赵女士认为，“除了医院自身的服务容量有限外，患者过分依赖大医院也是个重要因素。有些患者不相信小医院，无论什么病都直接去大医院，我们这经常有患了轻微感冒或是其他小病的患者，其实他们完全可以就近在服务社区的中小医院就诊，现在社区医疗机构完全能胜任基本医疗保健服务。”据卫生部门的一项调查显示，目前三级甲等医院，每天接诊的患者中有近70%是可以到一级、二级医院接受治疗的。如果发烧感冒、头疼脑热的人都往大医院跑，不仅使大医院人满为患，而且也会使一些先进的医疗设施得不到合理利用，造成不必要的浪费。另外，在各种病例中，慢性病近年也呈上升趋势。由于慢性病治疗周期长，需要为患者建立完善的病例档案及跟踪服务系统才能做好服务，很多大医院当前的信息管理系统难以实现如此细化的管理，医疗模式也需变革，这些对不合理的医疗资源配置提出了挑战。如何合理配置资源并对患者进行分流，如何面对新形势变化改善信息管理系统成为医疗行业当务之急。社区医疗模式经过几年的试运行，在解决医疗服务难题上亮点突出。一个功能完备的社区医疗服务中心可负责医疗教育、预防、保健和治疗，建立个人或家庭医疗档案，24小时提供全科、全程服务，居民常见病、多发病大多可以在社区解决，也可以做到慢性病治疗和预防，

让人们享受到贴身低廉的医疗服务。这样就可以产生分流作用，缓解大医院的就诊压力，解决日益突出的医疗保健难题。自1999年卫生部等10个部门就制订了《关于发展城市社区卫生服务的若干意见》，提出了发展社区服务的具体政策措施和2010年发展目标。在2002年，卫生部等11个部门更是制订了《关于加快发展城市社区卫生服务的意见》，鼓励社会力量参与建设社区卫生服务网络。在这些政策的支持下，社区医疗现已成为医疗行业发展的重点，各级医疗机构纷纷加入社区医疗行业。如大医院专门开设社区服务点对病人进行预诊和分流；各中小型医院或者直接把自己的经营目标调整为社区大众，将自己定位为社区医疗服务中心。据统计，至2006年，全国95%的地级以上城市、86%的市辖区和一批县级市已开展了城市社区卫生服务，全国已设置社区卫生服务中心3400多个，社区卫生服务站近12000个。在政策的进一步推动下，社区医疗服务中心在近几年还会加速发展，社区医疗站点数量将会有很大的增长，由此产生的信息化需求也给方案商带来巨大商机，方案供应商如何才能抓住这次机遇呢？

经营模式转变 迎来信息化新商机 业内专家表示，社区医院层面的建设和投入，将成为新医改关键因素之一。面对如此众多并还在不断快速增加的社区医疗机构，我们的解决方案供应商准备好了吗？简单移植传统医院管理的信息系统能获得商机吗？四川九阵科技有限公司总经理罗丹认为，“社区医疗机构经营模式有别于传统大医院，他们以社区服务为中心，主要目标是解决基本医疗和一些疾病的预诊工作，通常采用个人或家庭会员模式进行管理，传统医院的管理系统显然难以适应这种会员经营模式。目前，从事社区医疗的机构

还可以进一步分为两类，一类是定位于服务社区的完整的中小型医院；另一类是大医院在各级社区开展设立的社区服务站。这两种医疗机构虽然都是服务社区，但它们的管理要求又有很大的不同，因此对信息系统的需求也不大一样。”社区医疗经营具有如下特点，这是方案商在进行信息建设时必须考虑的重要因素：社区卫生服务机构以社区居民需求为导向，和患者建立的多不是临时的医患关系，而是长久的服务关系，医疗机构应为自己的每一位客户建立完善的医疗保健档案，或者以家庭为中心建档，而不是采用传统大医院经营模式下的以疾病为中心的简单病例。这就要求信息系统提供全面的以顾客为中心的个人医疗保健档案管理系统，在系统上实现社区责任医师制，管理家庭健康档案，签订医疗保健合同，开展契约式服务，帮助实现医患良好的互动服务关系。对于完整独立经营的社区医院，他们自身又是一个小规模的医院，因此系统还要提供医院业务经营的管理模块，并且要与社区医疗档案系统无缝融合。而对于大医院派出在社区的服务机构，他们只是一个分支机构，不需要全面独立的医院经营管理系统，针对社区医疗特色的小型管理系统就可以满足需要，但系统要能提供对上级医院的接口，数据必须兼容，方便医院整体的管理。在社区医疗经营模式下，经常会出现“接轨”大医院、双向转诊的情况，这也要求信息系统必须具备开放的接口，以实现转诊医院间信息畅通，不再重复生成病人档案，可以节约时间和各类资源。成都新生代软件公司也是一家从事医疗管理解决方案的方案商，其总经理何绪平说：“随着社区医疗模式的推广建设，以前为生存奔波的中小医院特别是在夹缝中生存的民营医院找到了发展之

路，纷纷将社区医院作为自己的发展目标，它们的发展也给信息化解决方案商带来了机会。要想抓住这次大发展的机会，方案商必须为社区医疗机构把好脉，推出适合它们经营特色的系统才能得到市场认可，如果不加区分的把大医院的管理系统搬到社区医疗机构，这肯定会失败的。”

用户案例 成都同仁医院是一家综合性民营医院，医院本着“救死扶伤，客户至上”的经营宗旨深受当地居民的一致好评。目前，同仁医院以社区为服务中心，采用社区会员经营模式，在所服务的社区争取到了相当一部分稳定的客户群。通过实行社区医疗模式，同仁医院并非简简单单将这些客户当成病员，除了病员前来就诊外，对客户平时的关怀也是无微不至的，定期的病情回访，生日祝贺，VIP优惠以及社区活动为同仁带来了很丰厚的经济收入与社会口碑。同仁医院取得成功的背后与完善的信息系统作支撑密不可分。在实现信息化之前，各类业务管理一直困扰着同仁医院管理层。首先，作为医疗机构，医院基本业务的管理就比较烦琐，涉及门诊收费、住院管理、药房管理、药库管理、物资管理、财务报表、领导查询等。其次，作为社区医疗机构，同仁医院必须要将客户档案进行管理，还要实现将医疗记录、回访记录有机地和客户档案相结合。通过实现会员优惠，病情回访等方式更好地服务老客户。而这些，没有医院信息系统来帮助管理是无法想象的。九阵公司根据同仁医院的社区医疗模式业务需求，为同仁医院定制了适合业务需求的信息化解决方案，将整个医院的管理全面实现了信息化管理。在信息系统的帮助下，库存药品，物资材料入、出、调、领情况，所有电子凭单、报表一目了然，加上系统特有的动态盘点功能，医院杜绝了人

为丢药，丢料的情况。每次客户前来就诊时，只要主治医师刷一下卡或输入病人ID，即可调出该病员曾经的医疗，基本资料以及性格爱好等，有助于医院的再次就诊与交流。另外，通过系统辅助，同仁医院也很方便地不定期做一些优惠活动，如预存优惠，为会员免费体检及提供健康咨询等。有了信息系统的管理，同仁医院就可以把精力放到怎样更好地服务社区，不用再把过多的精力浪费在日常的业务管理。内江市白马社区卫生服务中心（以下简称中心）是内江市第一批建立起来的社区卫生服务中心，同时也是最早上信息管理系统的社区卫生服务中心，中心服务对象近两万人，中心专门抽调工作人员为时三个多月为每一个居民和家庭建立了健康档案，由于要对中心的服务对象进行长期的跟踪及回访，如果按照传统的手工管理模式是不可能实现很好管理的，主要会面临这样一些问题：档案数量众多，不易查找；服务人员少，服务对象多，对于服务居民不能作到心中有数，跟踪服务工作更是成为空中楼阁。在实施九阵社区卫生服务管理系统后，针对妇女儿童及慢性病病人的保健医疗可以方便地进行长期的跟踪回访和诊疗，系统能对社区内应该预防接种的儿童进行报警提示，极大地减轻工作人员的劳动强度，同时上级部门通过系统能够及时精确地得到中心服务工作及质量的报表，为今后工作的开展部署提供了决策依据。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com