

门诊实名制就诊管理的实践与探索

王 哲,刘龙秀,徐 婕,顾 民,武晓泓

(南京医科大学第一附属医院门诊办公室,江苏 南京 210029)

摘 要:实名制就诊在国内已经起步,但各个地区的推进程度不一,从国家到地方的主管部门也明确要求要开展患者实名制就诊的工作。大力推进实名制就诊工作,已成为政府主管部门改善医疗服务水平、提升患者就医满意度的重要环节。文章对实名制就诊的含义、作用等进行阐述,并结合实际工作进行深入探讨。

关键词:门诊;实名制就诊;实践

中图分类号: R197.1

文献标志码: A

文章编号: 1671-0479(2017)02-146-003

doi: 10.7655/NYDXBSS20170215

2016年3月,国家卫计委、中央综治办、公安部、司法部等四部委联合出台《关于进一步做好维护医疗秩序工作的通知》,明确要求“严格落实实名制预约挂号制度”。同年5月,江苏省卫计委发布《江苏省2016年深入落实进一步改善医疗服务行动计划重点工作实施方案》,其中也明确指出,要“积极推行实名制预约,加强身份识别和注册式管理,有效遏制倒卖号源现象,改善患者挂号体验”。由此可见,大力推进“实名制就诊”工作,已成为政府主管部门改善医疗服务水平、提升患者就医满意度的重要环节。这同时也表明,患者持有效证件实名到医院看病是将来的发展趋势,更是规范医疗行为、保障医患双方权益的必要手段。

一、实名制就诊的含义

实名制就诊目前并没有十分明确的定义,各家医院的称呼不尽相同,有的叫“实名制挂号”、有的叫“实名制就医”、“实名制预约”等。不论名称如何表述,但其实质基本相同,是指患者持有效身份证件(二代身份证)就诊,从和医院建立起诊疗关系(即办理就诊卡)开始,在挂号、就诊、缴费、检查、检验、治疗、住院等一系列环节中均使用其真实姓名,从医院角度来说,就是必须严格对患者注册信息进行把关,不向随意编造的身份信息提供号源^[1]。

二、实名制就诊的作用

(一)一定程度上遏制“倒号”行为

目前,我国医疗资源分布不均,对于优势资源相对集中、专家号源稀缺的医院,由于供需不对等,均可能面临号贩子恶意占用号源的问题^[2],滋生利用“专家号”从事倒卖活动以非法牟利的群体,严重损害了普通患者的合法权益。

推进实名制就诊,患者持身份证进行建卡、挂号,可在很大程度上减少人为恶意的“倒号”行为,保护广大患者的合法权益,特别是使综合性三甲医院这些优质的医疗资源最大化地满足患者就医需求^[3]。

(二)有助于建立患者“健康档案”

患者使用身份证挂号就诊,因身份证号码是唯一的,所对应的院内就诊卡号码也是唯一的,相当于患者在医院建立自己专属的就诊“健康档案”。档案里保存有患者历次的就诊记录,包括病史、诊断、化验检查、用药情况、过敏史等信息,再次就诊时医生可以通过查阅就诊记录充分了解患者的治疗过程,为进一步的诊治提供参考依据,提高诊断和治疗的准确性。

此外,医院推行“实名制”,掌握患者的详细信息,可以在许多传染性疾病、突发性疾病发生之时对患者进行准确的跟踪随访,不但有助于新病情的发现和控制,更有助于患者疾病的有效治疗。

收稿日期:2016-10-09

作者简介:王哲(1982—),男,安徽宿州人,硕士,助理研究员,研究方向为卫生事业管理。

(三)有效维护患者合法权益

在实际诊疗过程中,少数患者出于隐私保护、费用报销等原因,伪造个人信息或冒用他人身份信息进行就诊,在这种情况下,一旦发生医疗纠纷或争议,患者想通过法律途径寻求帮助就会遇到很大麻烦,如果就诊资料上的姓名与患者真实身份不符,患者的诉讼主体资格将会受到质疑,从而影响到其实体权利的实现^[4]。

(四)加强患者医疗保险使用的管理

随着医疗保险覆盖率的不断增大,医保身份的患者越来越多,但在实际生活中存在着“一张卡,全家用”的现象,没有医保的患者拿着家人和亲戚的卡到医院看病,不但给国家医保资金造成了很大损失,同时也涉嫌骗保构成违法行为。医保主管部门不可能对患者的就诊过程进行全程监管,而医院去主动监管也不现实,而推行了“实名制就诊”后,患者就必须提供有效的身份证明,从而切断了冒用他人医保身份的途径,为医保提供了比较有效的监管手段。

三、实名制就诊需要注意的问题

(一)不能从根本上解决挂号难问题

优质医疗资源不足,不能满足患者就医需求,这是客观事实,是由于经济发展水平存在地区性差异,造成的医疗资源分布不均。推行实名制就诊可在一定程度上缓解这个矛盾,遏制“倒号”现象的蔓延,给广大患者提供一个公平公正的就诊平台,让广大群众的基本权利得到充分保障,但无法从根本上解决挂号难的问题。

(二)应加强患者隐私的保护

《执业医师法》、《侵权责任法》等多部法律法规中,均明确规定医疗机构及其医务人员有义务保护患者隐私,但现实中出于诊疗工作需要,医师必须详细了解患者的情况,包括其家族史、个人史、生育史等,而这些内容都涉及到了患者隐私。实名制就诊的推行,不仅要让患者向医院提供准确的个人病史,同时也把患者的详细身份信息全部暴露了,部分患者可能因一些难言之隐如性病、未婚先育等,不愿到医院就诊,也给社会游医带来可乘之机^[5]。所以医院要在做好宣传和解释工作的同时,着力加强医疗质量管理,特别注意保护患者的隐私权。

(三)遵循“患者第一”的原则

《执业医师法》规定,对急危患者,医师应当采取紧急措施及时进行诊治,不得拒绝急救处置。因此,对于暂时无法证明身份的急诊患者和病情较复杂的门诊患者,医院没有理由拒绝救治,也就是在推进实

名制就诊的过程中要遵循“患者第一”原则。不能没有原则、毫无节制地推行实名制,若因核对患者身份信息而延误了诊疗时机,不仅违反了医疗工作的基本准则,而且也会引起医患纠纷。

四、开展实名制就诊工作的实践

作为全省规模最大的综合性医院,南京医科大学第一附属医院担负着全省医疗、教学、科研、公益四项中心任务,临床专科齐全,技术特色显著,就诊患者众多,目前实际开放床位3300多张,日门诊量在1.3万人次左右,最多达到1.5万人次。以南京医科大学第一附属医院为例,介绍实名制就诊工作的具体开展情况。

首先,将工作目标进行了明确。推行实名制就诊的目标,就是要实现患者“实名制建卡、实名制挂号、实名制就诊”,建立完善准确的患者健康信息档案,加强对患者的随访、健康教育和康复指导工作,杜绝虚假就医行为,保障患者合法权益和信息隐私,为国家制定医药卫生政策提供可靠依据。

其次,进一步理清工作思路。原先,初次来院的患者要在一站式服务中心工作人员的指导下填写“初诊患者登记表”,详细登记个人信息,建立个人就诊账户。2015年初,医院将实名制就诊工作列入议事日程,并由门诊部进行认真调研,确定把身份证号作为唯一识别码,把身份证号与门诊就诊号进行关联,特别是一人有多个就诊卡号的情况下,就能把患者的历史信息联系起来,实现个人信息、门诊就诊记录、住院就诊记录的“一号”查询^[6]。医院在部分挂号窗口配备了身份证读卡器,患者可持身份证直接到挂号窗口进行建档挂号,相比手填登记表来说进一步提高了身份信息的准确性。

第三,制订详细的实施方案。门诊部牵头拟定了“实名制就诊工作实施方案”,确定工作目标、适用人群、实施步骤、重点环节等内容,对调研准备阶段、启动试行阶段以及全面推广阶段的工作内容进行了详细部署,并对工作的整体进度进行有效计划和把控。安全监管要重点加强,实名制就诊推进的过程中,患者个人信息存在泄露的安全隐患,门诊部协同信息处设置相关权限,对核查处、挂号处等岗位工作人员的查询统计权限进行限制,有效保护患者隐私。

第四,加强舆论宣传。“实名制就诊”目前并没有上升到法定强制执行的层面,部分患者出于隐私保护等原因的考虑对此项措施还有异议,医院进一步加大了宣传力度,通过网络、报纸、微信、电子大屏幕、展架等媒介宣传实名制就诊的意义,营造推广实

名制就诊的舆论氛围,让普通患者知道进行实名制就诊的好处,从而提高他们的依从性。

五、积极探索特色和亮点

(一)开通“警—医实名制在线核查平台”

医院就诊患者众多,对于初次来院就诊的患者,可持本人身份证直接至挂号处办理就诊卡,并建立个人健康信息账户。对于曾经办理过就诊卡的患者,在挂号时主动出示身份证,将个人信息与之前办的就诊卡进行绑定。那么,对于初次就诊未带身份证的患者,该如何确定其真实身份?

医院与辖区内的南京市鼓楼公安分局华侨路派出所进行协作,在省内率先开通了“警—医实名制在线核查平台”,“警务”和“医务”相互配合,建立实时互联机制,医院在门诊一站式服务中心设立“实名制就诊患者信息核查处”,依据患者身份信息核查流程(图 1),将患者信息和照片采集后上传至派出所工作平台,派出所民警根据基本信息在公安户籍系统内筛查,确认后将完整信息反馈至医院,为患者建立就诊档案提供了真实有效的依据。目前,“警—医实名制在线核查平台”实现了门诊工作时间的有效对接,每天核查无证件患者约 200 人。

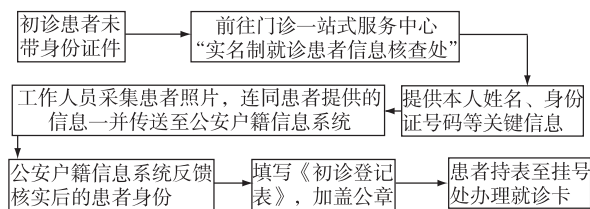


图 1 患者身份信息核查流程

(二)设置“实名制就诊网络认证”专栏

随着实名制就诊宣传影响的扩大,患者的认可和配合程度也在不断提高,为了进一步提升患者的就医体验,方便年纪较大行动不便的患者以及幼儿患者进行实名制信息认证,医院在官方网站的预约挂号界面推出了“实名制就诊网络认证”专栏,让

患者足不出户就可以轻松完成医院的实名制确认流程。

在医院信息处的大力支持下,网络认证专栏的功能不断优化,患者可以在网上提交个人信息,上传身份证件照片以及手持身份证件的照片,没有身份证的可上传户口本原件照片,医院安排专人在系统后台进行实时审核认证。同时,结合当前网络支付手段多样化的实际情况,实名制认证专栏与支付宝平台对接协作,设置“支付宝身份认证通道”,患者只要在专栏输入支付宝账号后,系统自动抓取支付宝平台内的实名认证信息进行身份审核,大大提升了实名认证的工作效率。网络专栏开通后,已有 5000 余名患者通过了实名认证。

时代在发展,社会在进步,特别是智慧医疗和信息化浪潮澎湃而至的今天,传统就诊模式和思维发生改变是悄然的,但也是必然的。实名制就诊工作是其中的一个重要环节,借助信息手段有力推动了医疗管理规范化的进程,化解了潜在的风险,最重要的是保障了患者群体的根本利益,相信随着医疗卫生事业的不断深入发展,实名制就诊工作必将发挥愈来愈重要的作用。

参考文献

- [1] 陈虹,贾小溪. 医院号贩子的成因、危害及遏制措施[J]. 中国医院,2014,18(11):54-56
- [2] 许欣悦,贾小溪,田玮,等. 北京市某三甲医院实名制预约对预约挂号爽约率的影响[J]. 医学与社会,2016,29(6):18-20, 27
- [3] 胡广,赵士曼,林晓红,等. 实名制预约挂号服务方式与效果的探讨[J]. 中国卫生产业,2015,12(20):86-87, 135
- [4] 王安,赵太宏,胡晓翔,等. 就医实名制与保障隐私权的刍议[J]. 江苏卫生事业管理,2015,26(6):13-14
- [5] 莫秀东. 再谈患者就诊实名制[J]. 中国病案,2007,8(5):23-24
- [6] 顾伟,袁骏毅. 门诊实名制挂号就医的实践与探讨[J]. 中国数字医学,2016,11(2):111-113