微信公众号在病案预约复印邮寄中的应用

Application of WeChat Public Address in Medical Record Appointment and Copy Mailing

刘芳 颜龙 李宾 侯晓宇

Fang Liu Long Yan Bin Li Xiaoyu Hou

中日友好医院
中国·北京 100029
China-Japan Friendship Hospital,
Beijing, 100029, China

【摘要】随着互联网的发展,微信不仅仅可以应用于日常生活当中,还可以应用于医疗服务当中。而病案复印作为医疗服务的后续环节,为改变传统病案预约复印邮寄服务的缺陷,某院在微信公号中增加了病案复印预约邮寄功能。微信公众号预约复印邮寄平台的应用使患者不再受出院时间和地域限制,还缓解了病案复印工作人员的窗口压力,但目前此项服务还伴随着网络信息安全和微信病案预约复印邮寄服务公众号的宣传力度等问题,仍需在实践中继续改进。

【Abstract】With the development of the Internet, Wechat can not only be used in daily life, but also in medical services. As a follow-up link of medical services, medical record copying has been added in wechat account by a hospital in order to change the defect of traditional medical record booking copy mailing service. The application of WeChat public's appointment photocopy mailing platform enables patients not to be discharged from hospital and geographical restrictions, but also relieves the window pressure of medical records copying workers. However, at present, this service is also accompanied by the network information security and the publicity of WeChat medical record appointment and mailing service, but still needs to be improved in practice.

【关键词】微信公众号;病案预约复印;邮寄服务

【Keywords】We Chat public address; medical record appointment photocopy; mail service

【DOI】10.36012/pmr.v1i3.943

1 引言

随着移动互联网的发展,微信作为最普遍的一种网络工具,已经不仅仅应用于社交付费等服务。近年来,越来越多的医疗平台开始应用微信给与患者新的就医体验,很多医院开通了微信公众号,实现了网上分诊、预约挂号、缴费、取药、调取检查报告以及查看就医排队情况等服务功能,减缓了窗口排队的压力,提高了患者的就医体验。病案复印服务作为医疗服务最后的环节,涉及患者的医保报销、商业保险、伤残鉴定、特定病种申请、资料留存等需求。随着病案复印的需求日益增多,如何利用微信公众号来解决病患对病案复印的需求,实现不用在窗口排队就能复印病历仍值得人们研究。

2 病案复印的现状中存在的问题

由于病案需要回收、整理、编目、质控、归档等时限,有个别病理及项目报告未能及时归档;再者,患者或患者家属对病案用途不明确及各地方报销要求不同导致复印病案内容不完善,患者及家属几次往返复印病案,不但增加了患者及其家属的行程费用还导致产生了很多负面就医情绪,复印窗口工作

人员要反复耐心和学生及家属解释沟通,导致复印窗口面临不断增加的复印量,对工作人员造成无形的压力。窗口复印耗费了大量的人力、物力、财力,显然不适于高速发展的社会。使用微信沟通不再受时间和地域限制,患者及家属可以随时进行病案预约复印邮寄服务,只要上传符合身份信息图片,待审核后,就可以将病案寄出。

3 使用微信办理病案预约复印邮寄的流程

①关注微信医院服务号,用手机微信中“扫一扫”的功能扫描二维码添加微信公众号或者在公众号中直接搜索复印病历所应用的公众号添加即可。②选择“病案申请”功能,桌面会自动显示“复印须知条款”,须知内容:包括有国家文件要求的病案复印的规定详细内容,工本费与快递费的收费标准等。还有联系热线和服务监督电话,只有申请人阅读完毕并同意条款后,才能进入复印申请界面。③身份信息验证,进入医院微信公众号后,点击“病案申请”注册个人信息联系电话及住址,添加就诊人的真实姓名,上传证件照。根据《医疗机构病历管理规定》,病案管理人员需要对复印者的有效身份证件原件核

对,确认无误后方可复印。所以,申请病案预约复印邮寄时,应该按照规定提供一些列的材料,如果申请人是患者本人需要提供身份证、医保卡或者户口本本人页的正反面照片^[4]。如果申请人非患者本人除去要提供患者的有效身份信息证明,还要提供申请人的身份证正反面照片以及患者委托书和关系证明以及代办人手持患者本人相关证件的照片,如果是死亡患者需要提供死亡证明,以及相关部门开具的有效的证明材料。④验证身份信息后选择“信息填写”功能,填写患者的姓名,代办人与患者的关系、病案号、身份证号、入院时间、需要复印病历的份数和邮寄的详细地址,尽可能详细地填写避免信息不准确导致无法获取自己所需要的病案内容。⑤选择“病案申请”菜单中的“复印用途”可以自行勾选自己需要的病案内容。住院首页、住院记录、出院记录(出院小结)、麻醉同意书、手术同意书、麻醉记录、手术记录、体温单、医嘱单、护理记录、输血治疗知情同意书、特殊检查(治疗)同意书、病理报告、辅助检查报告单、医学影像检查资料,有其他资料要求的,可点击“其他需要复印的内容及其说明”,进行补充填写。⑥提交上述内容之后可以进入到支付页面支付预留金额,选择邮寄或自提的选项,自行选择获取病案的方式。⑦追踪与存档。待病案归档之后应由病案工作人员对患者的身份信息进行认证,通过身份信息确认之后依照申请人选择的病案内容进行复印,按照规定盖章,整理完毕之后,将病案复印件和收费凭证装入快递专用包装袋,与快递员协商好时间,每天定时来取走快递。快递寄出之后,工作人员将通过微信平台发出快递单号以及跟踪物流,并且将申请的资料进行打印存档,以方便日后的查找。

4 微信预约复印邮寄服务的优势

①提高复印工作效率。利用微信预约复印邮寄服务克服了时间和地域的限制,使患者及其家属可以利用碎片时间完成获取病案的方法,真正意义上改变了患者排队复印病历的体验。其次,复印工作人员能够合理安排时间,减轻复印窗口工作压力和粉尘对身体的危害。如果微信中出现漏印或者病理迟归等情况,申请人还可以继续在微信上申请补打遗漏的病案信息,避免折返医院路途中的时间和金钱的损失^[5]。②节省资源成本。除去邮寄到患者手中的病历是纸质的之外,其他申请的信息材料都是电子版,包括后续工作人员的核查工作也是在电脑上解决,这样一来大大地倡导了节能环保,而且电子版的申请资料可以方便查阅和审核,是智能化和环保的结合。③院内对接与平台优势顺应网络时代的发展,微信在生活中的普及,在医院官方网站增加微信预约复印邮寄的链接窗

口,可以使登录网站者可以一目了然地了解复印病历的作用与预约的方法,大大宣传了微信预约复印邮寄病历,又增加了医院的人文化管理和医院的特色。

5 微信预约邮寄复印病历存在问题

利用微信预约复印邮寄病案仍存在问题:①病案相关的法律法规问题,为了避免患者的个人信息的泄露,工作人员需严格按照国家卫计委关于对医院病历复印有关规定,对办理人的身份和提供有关证明材料进行仔细审核。如果遇到信息模糊不清楚或者不准确的情况要第一时间联系办理人,确认信息和证件的有效性和真实性。在收取服务费用方面,只能按照国家卫生计生委、国家中医药管理局印发《医疗机构病历管理规定(2013年版)》的有关规定来收取工本费,不得多收。快递的费用也应该按照邮政公司的收费标准按照标准收取快递费用,所有的涉及收费的问题应在微信上公开透明,复印的病案连同发票一起寄付给患者。②信息安全问题。由于微信公众平台是通过互联网实现的,互联网的连通性导致非法的窃取资料也并非没有可能。为了更好地解决这一现象,微信公众号和院内系统的链接无论是病患资料链接还是财务链接方面的维护过程中必须加强数据资料的监管,创造安全的网络环境,维护患者的隐私。病案管理人员要不断地学习相关法律法规,明确病案服务的标准,主动保护医院和患者的合法权益,努力提高业务水平和工作能力。病案工作人员应该严格遵守患者隐私保密规定,不得将病案个人信息、证明等资料外泄,保证信息安全,还要定期将完成的审核资料进行加密保存。

6 结语

综上所述,微信平台预约邮寄病案顺应了时代的发展,比传统的病案复印工作更适于生存在时代的潮流当中。微信平台预约复印邮寄病案可以有效地节省人力财力和物力,在时间和空间上也是惠民利民。但目前该项目服务还面临目一些网络安全,如宣传力度和对病案用途的知识讲解等问题,这就需要病案工作人员加强培训学习来逐步改善这些情况,从而更好地服务于病患,维护医院双方利益,使得双方互利共赢,良好发展。

参考文献

- [1]刘诗文.基于微信公众平台的病案预约复印邮寄服务探讨[J].现代医院,2019,19(3):403-405.
- [2]杨丽,李云霞,王玉廷,等.基于微信智慧医院的病案复印邮寄服务探讨[J].中国病案,2017,18(4):52-54.