



### B 多元化“智慧服务”陆续上线 满足群众各类需求

4月3日,记者在开平市中心医院看到,门诊大堂摆放着10台自助缴费机,有志愿者在自助机处及时回答群众的疑惑,指引群众使用自助机。自助缴费机成了群众简化就医流程的“好帮手”。



据介绍,该院自助缴费机推出后便不断更新换代,服务群众从不“打烊”。“去年年底,我们更换了最新的自助缴费机,提高一体化服务水平,功能更多,系统也更完善。”开平市中心医院信息科主任张荣帆告诉记者。

为了逐一解决群众看病就医的痛点,开平市中心医院坚持先行先试,不断推出优质的“智慧服务”,提升群众就医体验。“去年年底开始,我们医院还在发热门诊和部分诊室试行了‘诊间支付’。”张荣帆向记者介绍,“就是医生开完处方或者检查单之后,就诊者马上就可以在这诊室进行扫码支付,当面缴费,有不清楚的还能立即问医生,然后就去取药或者做检查,极大地方便群众,群众反映普遍都比较好。”

当前,“诊间支付”正逐步在该院的各个诊室铺开。4月3日,记者在其中一间诊室看到,就诊者接受医生看诊后,医生在电脑上开好药,安装在电脑背面的小屏幕上便出现了支付二维码,上面清晰显示诊费和就诊者姓名,核对后,就诊者可以直接扫码支付,不用再奔波到收费处排队缴费。

记者了解到,一般的就诊流程是患者看完病先去排队缴费,再去排队取药或做

检查。而“诊间支付”让患者在诊室就能马上缴费,此时,药房那边已经收到信息开始配药,信息在一系列部门“跑起来”了,这样就能让群众少跑路、少花时间排队,就诊更加省时省心。

开平市中心医院作为开平市内医院的“龙头大哥”,其信息化建设,正代表着开平市的医疗信息化建设方向。

“去年底,我们的‘互联网医院’上线运行,目前互联网医院平台医保结算、病案复印等功能已经进入最后的调试阶段。”张荣帆告诉记者。

据介绍,“互联网医院”将支持在线咨询、开处方等多项功能。张荣帆说:“对于符合网上诊疗条件的患者,我们可以线上开处方,开检查单和检验单等。我们已经和药品配送资质的快递公司建立好合作关系,届时开处方后就由快递员直接寄送药品上门。”值得一提的是,该“互联网医院”正在申请医保在线结算,如获批,将支持互联网诊疗费用使用医保结算,最大限度方便群众。

“互联网医院”还有一项功能同样值得期待——“病案复印”,预计5月前能投入使用。往常,群众需要带着相关证明到医院的病案室进行申请,等待复印,有些就诊时间比较久远的,可能群众要来回跑多次才能完成,这对于群众特别是外地来就医的群众而言,十分不便。而“互联网医院”的“病案复印”功能,将解决这一痛点。“群众届时可以在我们‘互联网医院’申请提取病案复印。群众在线上提交身份验证后,符合国家相关规定的,我们便会复印好病历,由专门的快递公司配送到群众手上。群众不再需要为提取病历来回奔波。”张荣帆介绍道。

记者了解到,市民可以关注微信公众号“开平市中心医院患者移动服务平台”,在“导诊”菜单栏找到“互联网医院”,即可使用相关的线上服务。

此外,张荣帆说,该院在不久后还会推行“床边支付”,让住院患者在出院时只要扫一扫床头的二维码,即可缴费并开具电子票据,无须再到收费窗口进行缴费结算。

### C 药店接入国家医保平台 购药更加安全省心

开平市的一系列信息化服务,除了让市民在医院看病更方便了,也让市民在药店买药越来越省心了。

记者了解到,目前,开平市已有超过六成药店于近日接入了国家医保平台。“对群众来说,方便很多。”大参林江门开平三江店店长刘宝红说,“群众出示‘医保电子凭证’就可以用医保卡来结算,即使没有带卡出门也没关系。”

“药店接入国家医保平台也为‘双通道药店’的开设打通了关键脉络,成为‘双通道药店’的首要前提是接入并将相关销售信息上传国家医保平台。”开平市医疗保障局业务股一级科员罗灿辉告诉记者,“有时候医院开了药,但是医院药房又暂时缺货,这时群众就可以拿着医院开的单到‘双通道药店’取药。”

除此以外,药店接入国家医保平台也是为实施“定点零售药店纳入门诊统筹”做准备。“现在去医院门诊是可以进行医保报销的,以后‘定点零售药店纳入门诊统筹’这一政策实施了,群众去药店买药一样可以在医院门诊看病拿药一

样,购买医保范围内药品可以进行医保报销,而不仅仅是只能使用医保卡里的个人账户余额进行结算。”罗灿辉说,相当于将门诊统筹扩大化,能够方便更多的参保人看病就医。

除了方便群众,药店接入国家医保平台也有利于医保监管部门监督个人账户资金合法合规使用,维护医保基金安全。

据介绍,国家医保平台是一个重要的信息化系统,药店接入国家医保平台后,药店的药品销售及个人账户资金使用情况信息将实时上传到平台,帮助医保部门及时对个人账户资金进行监管并为后续相关政策的制定提供数据帮助。值得一提的是,目前医保骗保主体多元化、手段多样化、行为隐蔽化,因此一直都是基金监管的难点和痛点,在众多骗保手段中又以团伙欺诈骗保最为隐蔽,对组织的“专业”骗保,监管难度更大,而药店接入国家医保平台也为医保监管部门“专业”应对提供了强有力的技术支撑。

# 让患者更有『医』靠 破解群众看病难看病贵

## 开平市医疗『智慧服务』持续升级

### 开栏语

创新是引领发展的第一动力。抓创新就是抓发展,谋创新就是谋未来。

近年来,开平市以开展国家、省、江门市等各级示范项目(示范点)工作为抓手,通过改革创新赋能高质量发展,经济社会发展各领域成绩斐然,市民获得感、幸福感不断提升。

为向社会各界集中展示开平以创新赋能高质量发展工作成绩,展示勇于创新、积极进取的开平精神,江门日报开平新闻从2023年4月起推出“创·开平——聚力改革创新,赋能高质量发展”专栏报道,敬请关注。

“很方便!节省了等候的时间。”4月3日,开平市民周先生在开平市中心医院就诊后,在门诊大堂的自助缴费机使用自己的“医保电子凭证”进行缴费,之后按照指引直接到药房拿药,省去了排队缴费的时间,而且,周先生在没有带实体医保卡的情况下,也顺利地使用了“医保电子凭证”进行了医保结算。与此同时,周先生的手机上也接收到了缴费后的电子票据,一点儿都不用担心票据丢失的问题。

周先生就诊的经历,仅是开平市民如今就医体验不断改善的一个缩影。

近年来,开平市坚持用好互联网,推出了一项又一项信息化就医服务,不断提升医疗智慧服务水平,让市民就医更省时省心。系列信息化就医服务正是开平市大力发展“互联网+卫生健康”的重要内容,优化就诊流程,提高患者就医体验的同时,也提高了医疗机构的运转效率。这标志着开平“智慧医疗”建设不断迈上新台阶,“信息多跑路、群众少跑腿”的便民惠民理念得到进一步落实。



开平市大力推广“医保电子凭证”全流程、全场景使用工作,患者可凭借“医保电子凭证”实现无卡就医。

策划/严建广  
文/图 江门日报记者/潘贤珍  
通讯员/梁明辉

### A 信息化 减轻就诊“难”和“烦” 让群众就医更便捷

“使用起来,真的很方便。”开平市民余先生使用“医保电子凭证”后的感受,代表着大多数已经享受过这项“无卡”服务的市民们的心声。

近日,开平市中心医院通过信息系统改造升级,实现参保人凭个人“医保电子凭证”就能完成门诊挂号、就诊、付款、取药、取检验报告等一系列就诊流程,住院参保人也可用于“住院医保登记”和“住院医保结算”。

据介绍,“医保电子凭证”是国家医疗保障局为基本医疗保险参保人在全国统一的医保信息平台中颁发的统一标识信息,“医保电子凭证”可与身份证、二维码、人脸生物信息等相关联,支持线上办理医保相关业务,全国跨渠道通用,是参保人在全国范围内享受医保政策待遇、开展医保业务的电子身份凭证。

参保人通过实名认证可以在国家医保服务平台APP、微信、支付宝、金融机构APP等渠道开通个人的“医保电子凭证”。开通“医保电子凭证”后,参保人将拥有“一人一码”的“医保电子凭证”,不依托实体卡就可享受“就医购药不带卡,看病只需医保码”的便捷服务。

根据医保信息化建设的工作要求和整体部署,当前,开平市正在大力推广“医保电子凭证”全流程、全场景使用工作,推动“互联网+医保”创新服务,以医保电子凭证应用为突破口,让广大参保群众享受到更优质、高效、便捷的医保服务。

目前,在开平市中心医院就诊患者都可以凭借“医保电子凭证”实现无卡就医。市民出示“医保电子凭证”二维码扫码即可完成门诊挂号、就诊、付款、取药、取检验报告等就医环节。减少窗口排队、反复跑腿情况,缩短了患者就诊时间,提高了各个环节的服务质量。

类似的信息化便民远不止这一项。“使用了电子票据后,只要用手机打开微信‘扫一扫’收据上的二维码就可以下载保存电子发票,避免了发票丢失的问题,而且可以随时打印,节省了缴费的时间,十分方便,还很环保。”在开平市长沙街道办事处社区卫生服务中心就医的市民张女士,对于医院可以开具电子票据的行为表示了赞赏。

过去一年,开平市大力推行医疗收费电子票据,全市23间医疗卫生单位完成安装开平市医疗收费电子票据管理系统,启用全国统一的医疗收费电子票据。到医院就诊的市民可通过自助服务机或微信挂号、缴费或者扫描医院提供的二维码,直接在手机上接收电子票据。

据了解,医疗收费电子票据与纸质票据具有同等法律效力。接收医疗收费电子票据前,就诊者可以在手机上为电子票据选择“去向”,包括发送到指定邮箱、推送到卡包、直接下载到手机、转发给别人等。

如果电子票据没有保存好,重新开票方便吗?据介绍,就诊者可以通过设置在医院内的自助缴费机凭身份证重新下载电子票据,也可以登录国家税务总局官网通过个人信息认证后,随时重新下载电子票据。

减少纸张消耗,绿色环保;就诊者无须排队,可随时便捷取票,查询实时数据;方便存储,零损毁、不丢失,从根本上杜绝假票……医疗收费电子票据的上线,从多方面优化了市民的就医体验。一改过去必须到收费窗口排队打印纸质票据的情况,简化了就医流程。



### ★记者手记

#### 让信息“多跑路”,群众少跑腿

曾经,排队挂号、排队候诊、排队缴费、排队开票、排队取药等费时费力的繁杂就医流程,困扰着不少市民群众。当下,互联网的发展,信息化的建设,正在将这些痛点一一击破。

网上预约挂号,在预约时段直接到诊室就诊,医生凭患者的电子健康码录入患者信息;诊治完成后,医生开具电子处方,患者通过多种途径进行自助缴费并收取电子票据;患者到达药房时,自助配药机已“配合”药师完成配药,患者出示电子健康码即可取走药物……这一省时省心的就诊流程正在开平逐步实现。

目前,开平市还在不断利用互联网加紧推进各项医疗信息化服务建设,满足市民群众更多

元化的就医取药等需求,比如线上问诊、“云”开处方、快递病历、药店纳入门诊统筹……每一步都走得稳扎稳打。

信息化时代,就应该让信息“多跑路”,群众少跑腿。医疗信息化平台的搭建,能够大大减少市民群众往返各类窗口的次数和排队时间。与此同时,如何引导市民群众知晓和使用这些“省心服务”,如何让老年人等更多不同的群体也能便捷使用“云服务”等服务细节同样重要。

展望未来,期待开平市能够进一步落实政府“强监管”、医院“提效益”、群众“少排队”,有效实现医疗服务“最多跑一次”。(潘贤珍)