

综合性医院挂号处工作的组织与业务管理

刘月红, 江莉祥*

武警北京市总队医院 北京

【摘要】综合性医院挂号处作为医院接待和服务患者的首要窗口,其工作组织与业务管理的效能直接影响着医院整体医疗服务质量、患者就医体验以及运营效率。该挂号处的核心职能不仅包括合理分配医疗资源、高效准确地调度患者就诊流程,还需确保每一位患者能够获得便捷、满意且连续的预约服务。在实际运营过程中,挂号处面临的问题多种多样,本文将探讨并提出一系列优化策略,如优化预约挂号系统功能,完善现场挂号流程,强化员工培训以提高信息录入准确性,建立严格的挂号费收取和审计制度等。通过这些措施的实施,旨在全面提升医院挂号服务的整体水平,从而进一步改善患者就医体验,提高医院整体运营效率和社会满意度。

【关键词】综合性医院; 挂号处; 组织管理; 业务管理

【收稿日期】2024年10月22日

【出刊日期】2024年11月19日

【DOI】10.12208/j.ijcr.20240483

Organization and business management of registration office in comprehensive hospitals

Yuehong Liu, Lixiang Jiang*

Beijing Armed Police General Hospital, Beijing

【Abstract】 As the primary window for receiving and serving patients in a comprehensive hospital, the efficiency of its work organization and business management directly affects the overall quality of medical services, patient experience, and operational efficiency of the hospital. The core functions of this registration office include not only rational allocation of medical resources and efficient and accurate scheduling of patient treatment processes, but also ensuring that every patient can receive convenient, satisfactory, and continuous appointment services. In the actual operation process, the registration office faces various problems. This article will explore and propose a series of optimization strategies, such as optimizing the functions of the appointment registration system, improving the on-site registration process, strengthening employee training to improve information input accuracy, and establishing strict registration fee collection and audit systems. Through the implementation of these measures, the aim is to comprehensively improve the overall level of hospital registration services, thereby further enhancing the patient experience, improving the overall operational efficiency and social satisfaction of the hospital.

【Keywords】 Comprehensive hospital; Registration; Organizational management; Business management

综合性医院挂号处是医院服务流程中的重要环节,不仅承担着患者就诊前的挂号工作,还涉及病历管理、就诊流程优化及服务质量提升等多方面的职责^[1]。本文旨在通过综述的方式,探讨综合性医院挂号处工作的组织与业务管理现状、问题及优化策略,以期提升医院服务质量和患者满意度提供参考。

1 挂号处工作的组织结构

1.1 人员配置

挂号处作为医院服务的第一线,其人员配置的合

理性和专业性直接影响到整个医院运营效率和服务质量。为了确保挂号工作的顺利进行,医院会根据其规模大小、日均就诊量以及患者实际需求,灵活而科学地配置具备良好沟通能力、服务意识及一定医疗知识的专业医护人员或行政人员。例如,在大型综合医院中,挂号处可能会设立多个窗口或自助挂号区域,并配备经验丰富的护士或客服专员负责现场指导与答疑;而在社区医院或小型医疗机构中,则可能由一位具备资质的医护人员兼职管理挂号事务。

*通讯作者: 江莉祥

1.2 岗位职责

挂号处工作人员的职责范围广泛且重要, 涵盖了接待患者、发放挂号单、录入患者基本信息、分诊导诊、管理病历档案以及解答患者咨询等多个方面。他们需要热情接待每一位前来就诊的患者, 仔细核对并登记其身份信息, 确保挂号过程的准确无误; 同时, 他们还需具备扎实的医疗知识基础, 以便于根据患者的病情提供针对性的就医指导和建议。此外, 工作人员还需熟练掌握各类医疗设备及系统的操作方法, 如电子健康档案系统、预约挂号平台等, 以提高工作效率和服务水平。

2 业务管理流程

2.1 挂号流程

患者计划前往医院就诊时, 首先需要在挂号处进行挂号。挂号流程通常包括以下几个步骤: 患者或其家属需提供有效的身份证明文件; 在确认信息无误后, 患者需缴纳相应的挂号费用; 缴费完成后, 患者将获得挂号单或电子挂号凭证。为了进一步优化服务并减轻高峰时段的压力, 许多医院已实施预约挂号和自助挂号系统。通过提前预约就诊时间和科室, 以及利用自助设备进行挂号操作, 这些举措有效地分散了现场排队挂号的压力, 使得整个就医流程更加顺畅^[2]。

2.2 病历管理

病历是记录患者疾病发生、发展和诊疗过程的关键文档, 对于医疗质量和安全具有重要意义。因此, 挂号处必须负责集中保管所有患者的病历资料, 并确保其完整性和准确性。对于复诊患者, 挂号处需根据其持有的挂号单或提供的病历号迅速查找并提供相应的病历记录, 以便医生能够全面了解患者的病史和恢复情况, 从而提供更为精准有效的后续治疗建议。

2.3 分诊导诊

分诊导诊是挂号处工作的另一个重要环节。根据患者的描述症状、病情严重程度以及医院内部的科室设置特点, 挂号处需进行精准细致的分诊导诊工作, 帮助患者快速找到对应的就诊科室^[3]。这种服务不仅提升了患者就医的便捷性和满意度, 也有助于医院整体就诊效率的提高。为了实现这一目标, 挂号处的工作人员需要不断加强自身医学知识储备和业务技能训练, 确保分诊导诊工作的准确性和时效性。

3 存在的问题

3.1 挂号高峰期拥堵

在挂号高峰期, 特别是临近医院上班时间或者节假日期间, 挂号大厅内常常人满为患, 患者们纷纷前来

抢占专家号源。此时, 挂号处的服务效率会受到严重挑战, 患者从到达医院到完成挂号整个流程所需等待的时间显著增加。尤其在高峰时段, 挂号窗口的工作人员即使全力以赴也难以应对庞大的挂号需求, 从而形成了排队等候时间长、挂号成功率低、患者满意度下降的恶性循环。此外, 这种长时间的排队还可能加剧患者及其家属的心理压力和生理疲劳, 间接影响了医院作为公共服务机构的整体服务效率与形象塑造。

3.2 病历管理不规范

部分医院在病历管理方面存在不规范现象, 如病历丢失、信息录入错误等。这不仅影响了医疗质量, 也给患者带来了不必要的麻烦。此外, 不规范的病历管理还可能引发医疗纠纷和法律责任, 对医院的声誉和运营产生负面影响。

3.3 服务质量参差不齐

挂号处工作人员的服务质量直接影响患者的就医体验。然而, 由于人员素质、工作态度等因素的差异, 服务质量往往参差不齐。有时, 患者会遇到态度冷淡、缺乏耐心的工作人员, 导致其挂号过程受阻; 有时, 患者也会遇到服务周到、热情洋溢的工作人员, 使其挂号过程顺利愉快。这种服务质量的不稳定性和差异性, 对医院的整体形象和服务水平产生了负面影响。

4 优化策略

4.1 推进信息化建设

通过充分利用现代信息技术手段, 医疗机构正在逐步改善医疗服务流程, 提高运营效率, 并为患者提供更加便捷的服务体验。例如, 引入自助挂号机系统, 患者可以在规定时间内自主完成挂号操作, 包括选择医生、科室、时间段等, 大大减少了人工干预, 提高了挂号速度, 避免了传统排队等待的繁琐^[4]。同时, 医疗机构采用电子化方式记录和管理病历, 通过数字化手段将患者的病历信息进行存储、管理和共享, 不仅实现了病历信息的快速检索和调阅, 提高了医疗工作效率, 还极大地减少了纸质病历的存放空间需求, 降低了医疗成本, 提升管理效率。此外, 为了进一步优化患者就医流程, 医疗机构可推出在线支付功能, 患者可以通过手机或电脑登录指定网站或 APP 进行医疗费用的在线支付, 无需再前往医院窗口或银行柜台进行现金缴纳, 极大地简化缴费流程, 提高结算效率。

4.2 加强人员培训

为了全面提升窗口服务人员的专业技能和服务水平, 确保其能够高效地与患者进行沟通交流, 迅速且准确地解决患者的问题, 并始终展现出一线医护工作者

所应有的良好职业形象。需加强员工对于各类常见疾病以及复杂病症的认识、诊断和治疗方法的理解,以便在面对患者咨询时,能够提供科学、准确且详尽的解答,帮助患者全面了解自身状况,并选择合适的治疗方案^[5]。组织医护人员深入学习并实践有效的沟通技巧,包括但不限于倾听、反馈、同理心等,通过不断提升语言表达能力和情感共鸣力,以便更好地理解患者的需求和顾虑,从而提供更为贴心、个性化的服务。同时,推行全面的服务礼仪培训,从着装、言行举止到面部表情等每一个服务细节进行规范和指导,要求员工始终保持专业、严谨的态度,同时展现出热情、友好的一面,以便每一位窗口服务人员都能在患者心中留下专业、友好的深刻印象。

4.3 优化就诊流程

通过精心设计与合理优化医疗机构的诊疗流程,旨在从根本上减少患者的等待时间,从而大幅提升整体诊疗效率。该过程中,医生与护士的工作效率得以充分发挥,患者的就医体验也将得到显著改善,从而营造一个更加高效、有序、和谐的医疗环境。为了实现该目标,医疗机构应推行预约挂号制度^[6]。该制度使得患者可以提前规划就诊时间,并根据自己的方便选择合适的就诊时段,既减少了患者现场排队挂号的繁琐步骤,也极大地降低了现场挂号时的压力,使得患者能够更加轻松地安排自己的就诊计划。根据实际需要增加挂号窗口数量,分散人流,避免排队拥挤。根据预约情况安排患者按时段就诊,避免同时段内患者过于集中,造成医疗资源的浪费和等待时间的延长。通过这些措施的实施提高整体诊疗效率,改善患者就医体验,使得患者能够在更加舒适、便捷的环境中获得优质的医疗服务。

4.4 加强病历管理

确保病历信息的完整性、准确性和安全性,是医疗服务质量与效率的基石,对于维护患者权益、保障医疗安全以及促进医学研究与发展具有决定性意义。病历不仅是患者病情的详细记录,更是医生进行精准诊疗、制定个性化治疗方案的重要依据,其内容的完整、数据的准确以及信息的安全,直接影响到医疗服务的连续性和高质量提供保障。为了实现这一目标,医疗机构应建立一套全面且严谨的病历管理制度,从病历的书写、保管、查阅、修改、复制到传输等各个环节,都应设定明确且统一的标准和规范,确保每一步操作都有章可循,形成闭环管理。具体而言,在病历书写阶段,要强

调内容的真实、客观、及时性,确保各项数据和信息来源可靠;在保管环节,需采用纸质和电子双重备份机制,确保病历实体安全可靠;在查阅和修改权限上,应设定严格的审批程序,防止信息被非授权访问或篡改;对于病历的复制和传输过程,必须采取加密措施,通过安全可靠的途径进行,防止敏感信息在流转中泄露。同时,强化信息安全意识是至关重要的环节^[7]。医护人员作为病历信息的直接接触者和管理者,必须接受定期的信息安全培训,明确自身在信息安全维护中的角色与责任,养成良好的数据保护习惯。

5 小结

综合性医院挂号处工作的组织与业务管理是一项复杂而重要的任务。通过加强信息化建设、人员培训、优化就诊流程及加强病历管理等措施,可以有效提升挂号处的工作效率和服务质量。未来,随着医疗技术的不断进步和患者需求的日益多样化,挂号处工作还需不断创新和完善,以适应医院发展的需要。

参考文献

- [1] 潘学文,戴振华,胡蓉.医院在线挂号管理系统设计[J].今日自动化, 2024, 21(1):152-154.
- [2] 陈阿楠.医院挂号收费处的收费管理和票据管理[J].中国乡镇企业会计, 2022,12(10):132-134.
- [3] 职志威,成巧梅,赵平凡.三级综合医院不同门诊挂号方式现状调查与分析[J].河南医学研究, 2023, 32(6):1095-1098.
- [4] 陈阿楠.医院挂号收费管理与服务质量规范化相关问题分析[J].中文科技期刊数据库(全文版)经济管理, 2023, 11(3):4.
- [5] 应红雨.医院挂号收费管理与服务质量规范化相关问题的研讨[J].经济师, 2022(1):267-268.
- [6] 巩蕾.医院挂号预约管理系统设计[J].电脑编程技巧与维护, 2022(2):66-68.
- [7] 张天清,郭媛,杜春霖,等.大型综合医院门诊患者分时段就诊分析与应对策略[J].医院管理论坛, 2023, 40(12):46-48.

版权声明: ©2024 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS