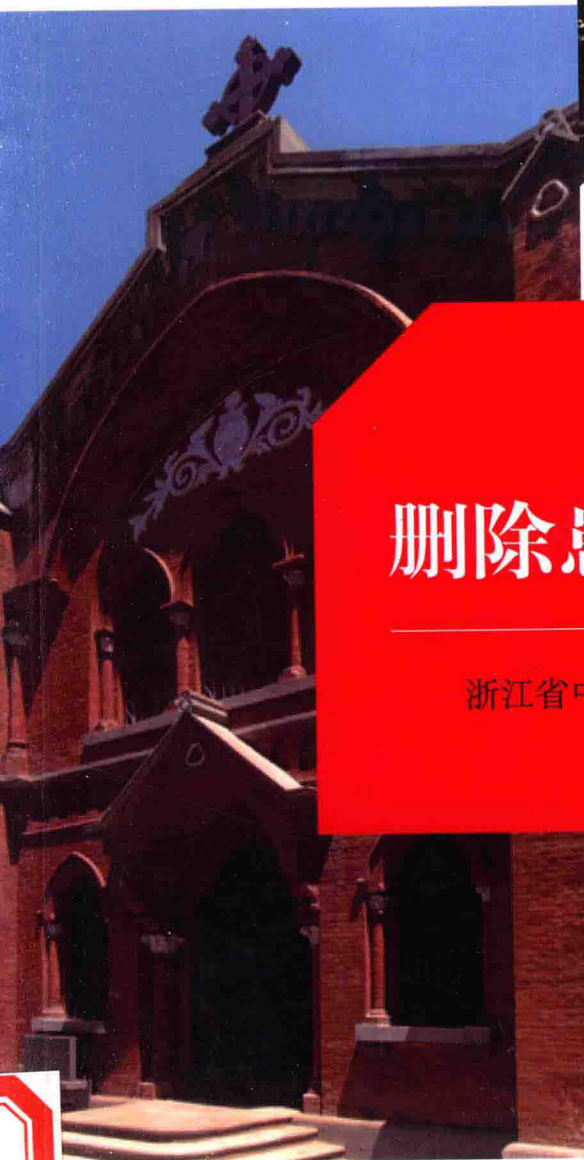


主编 © 何 革 苗 涛 石仕元
邓 旻 孔灿红 胡顺福



从医院 删除患者付费的脚步

浙江省中西医结合医院优化患者服务流程范例



科学技术文献出版社
SCIENTIFIC AND TECHNICAL DOCUMENTATION PRESS

从医院 删除患者付费的脚步

浙江省中西医结合医院优化患者服务流程范例

主编 ◎ 何 革 苗 涛 石仕元
邓 旻 孔灿红 胡顺福



科学技术文献出版社
SCIENTIFIC AND TECHNICAL DOCUMENTATION PRESS

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

从医院删除患者付费的脚步: 浙江省中西医结合医院优化患者服务流程范例 / 何革等主编. —北京: 科学技术文献出版社, 2014. 12

ISBN 978-7-5023-9641-1

I . ①从… II . ①何… III . ①医院—医疗收费—流程—案例—浙江省
IV . ①R199.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 286916 号

从医院删除患者付费的脚步: 浙江省中西医结合医院优化患者服务流程范例

策划编辑: 刘欣 责任编辑: 杜新杰 责任校对: 赵媛 责任出版: 张志平

出版者 科学技术文献出版社

地址 北京市复兴路15号 邮编 100038

编务部 (010) 58882938, 58882087 (传真)

发行部 (010) 58882868, 58882874 (传真)

邮购部 (010) 58882873

官方网址 www.stdp.com.cn

发行者 科学技术文献出版社发行 全国各地新华书店经销

印刷者 北京墨阁印刷有限公司

版次 2014年12月第1版 2014年12月第1次印刷

开本 710×1000 1/16

字数 319千

印张 19

书号 ISBN 978-7-5023-9641-1

定价 58.00元



版权所有 违法必究

购买本社图书, 凡字迹不清、缺页、倒页、脱页者, 本社发行部负责调换

编委会

主 编：何 革 苗 涛 石仕元
邓 旻 孔灿红 胡顺福

编 委：葛 丁 方鹏鸣 宁艳文
陆 芸 徐 刚 刘 萍
胡 艳 徐苏建 包子新
邓安琪 郑 磊 许剑云
张 煜 姚良巧 龚冲跃
杨 开 杨美红 马 骏
章建光 徐 力 王莉娜
张为民 程莉佳 王锡宁（执行编委）

题注：“删除”是一种强硬的标志性的数字化管理动作，代表迅速和彻底的变革，一步到位。“删除脚步”是一种管理成果的人文表述，直接体现以人为本的服务理念，画龙点睛。“从医院删除患者付费的脚步”是对医院智慧医疗创新实践成果高度凝练概括的一句话点评。



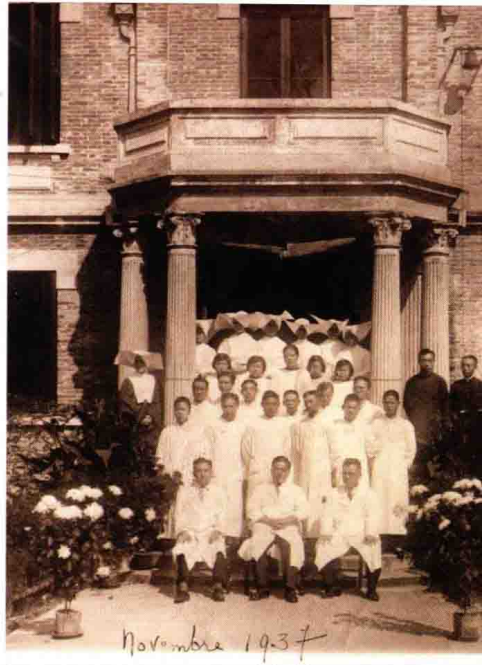
民国 17 年 (1928 年) 1 月，法籍修女郝格助 (Sr · Hacard)
捐资在杭州刀茅巷建教会医院——仁爱医院，并设免费病室。





▲ 30 年代患者在教堂前做弥撒

▼ 30 年代病房

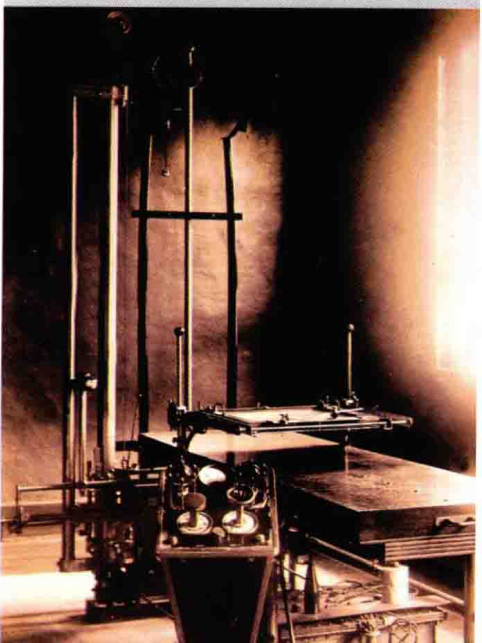


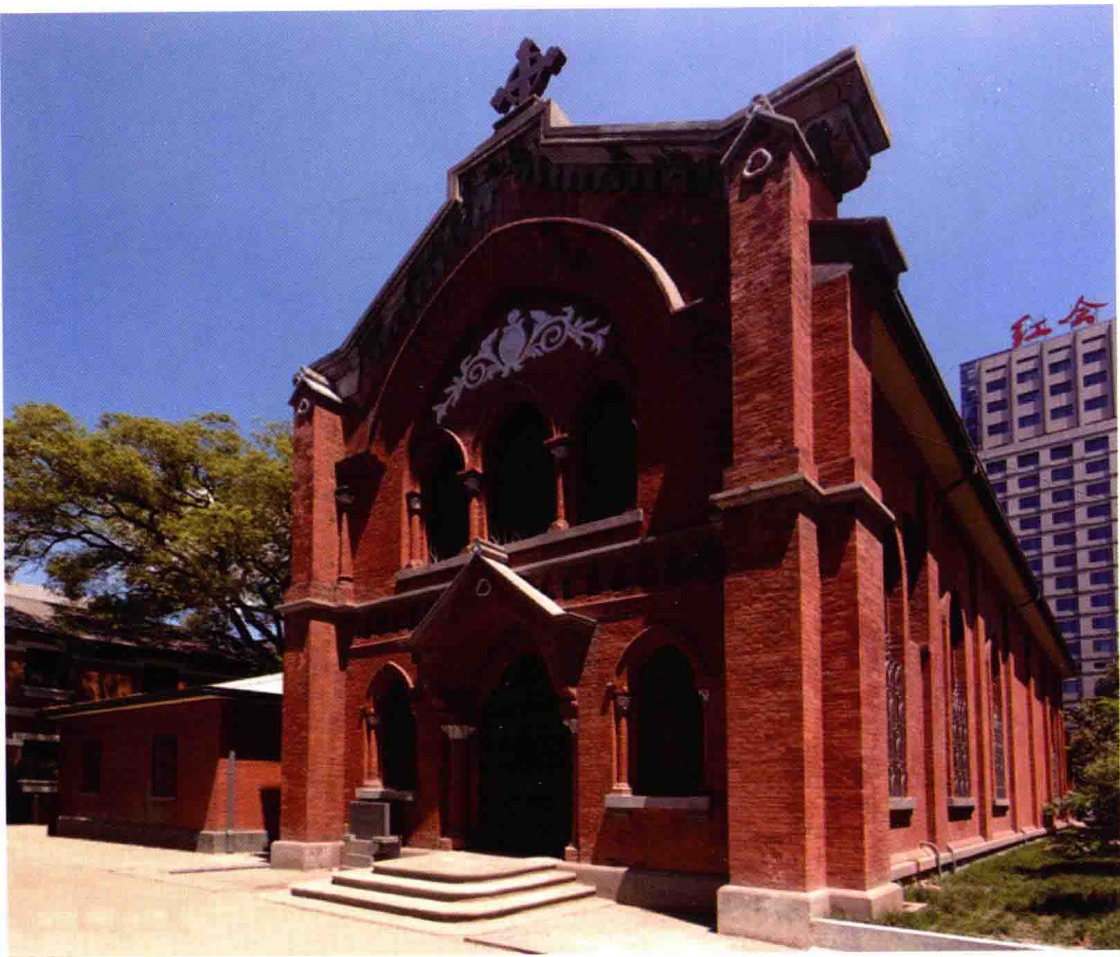
▲ 1937 年修女楼前医师和修女合影



▲ 大手术室

▼ 30 年代的 X 光机





▲建院初期建造的哥特式教堂



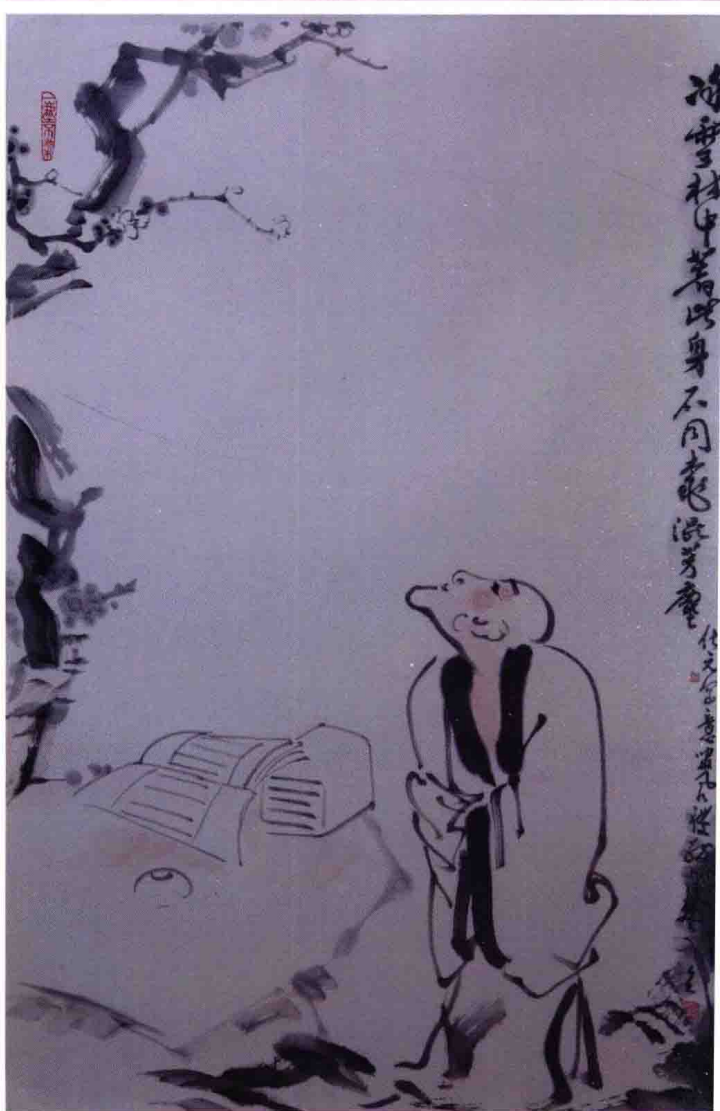
▲小红楼







▲国画作者：石仕元



国画作者：石仕元▲

主 编 简 介

何 革

男，汉族，1961年2月出生，浙江杭州人，1978年参加工作，1984年8月加入中国共产党，第二军医大学本科毕业获学士学位，第四军医大学研究生学历，硕士学位。现任浙江省中西医结合医院（杭州市红十字会医院）院长，中共杭州市红十字会医院委员会委员、副书记，中国中西医结合学会理事，浙江省中西医结合学会副会长，杭州市中西医结合学会副理事长，浙江省医院管理学会理事，杭州市疗休养协会常务理事。曾先后任浙江省军区后勤部助理员，杭州市外事办公室秘书处主任科员、副处长，杭州市卫生局政策法规处处长，杭州市中医院党委副书记兼纪委书记，杭州市中医院党委书记。

2000年被杭州市政府评为“治理和拆除违法建筑工作”先进个人；2005年被西湖区人大常委会评为2005年代表工作积极分子；2007年被杭州市政府评为“安全生产先进个人”。

苗 涛

（浙江联众智慧科技股份有限公司副董事长、总裁），中欧国际工商学院硕士，计算机系统集成高级项目经理。浙江省医疗卫生信息化技术研究发展中心主任。浙江省中医药大学本科教学指导委员会委员。大中华区医疗信息国际咨询委员会组委。香港电子健康联盟委员。

2014年获“浙江省经营管理大师奖”。

2012年获“和谐中国2012年度影响力人物中国医疗卫生信息化行业十大创新标兵”、“中国医疗卫生行业信息化贡献人物奖”。

2009年获“中国软件行业魅力领导军人物”、“建国六十周年中国软件行业十大功勋人物”。

2008年获“全国优秀企业家创业奖章”。同年，苗涛先生与阿里巴巴马

云等3人入选中国信息协会组织评选的“中国信息化30年突出贡献人物”。

苗涛先生根据多年来所积累的行业经验和实践心得，2013年撰写了《医院IT运维托管学·标杆研究》一书，另外撰写的十余篇论文先后在《中国计算机报》、《网络世界》、《计算机世界》、《Sm@rtPartner 计算机产品与流通》、《通讯技术》等权威媒体上发表。

石仕元

男，1967年出生，骨科主任医师，现任浙江省中西医结合医院（杭州市红十字会医院）副院长，浙江中医药大学硕士研究生导师，杭州市第十届政协常委。1991年毕业于浙江中医药大学，1991年7月分配到杭州市萧山区中医院骨伤科工作，2000年任骨一科主任。2005年12月调入杭州市红十字会医院任骨科主任，2009年12月任医院业务副院长。现为中华医学会骨科分会中西医结合专业学组委员，中国防痨协会临床专业委员会骨关节结核学组委员，中国中西医结合学会科研院所工作委员会委员，浙江省中西医结合学会科普工作委员会主任委员，浙江省运动医学专业委员会副主任委员，浙江省中西医结合骨伤专业委员会副主任委员、浙江省骨科专业委员会委员、杭州市中西医结合学会结核外科专业委员会主任委员。从事骨伤科临床工作，在骨折创伤、关节病、关节镜手术、关节置换、韧带修复重建、脊柱、关节结核等领域具有深厚的理论基础和临床经验。在欧洲矫形外科学报、中华骨科杂志、中华创伤杂志等核心期刊发表论文50余篇，获国家中华中医药学会科学技术奖、浙江省科技进步奖、浙江省医药卫生科技创新奖等奖项10余项。

邓旻

医学博士，主任医师，兼职教授，硕士生导师，现任浙江省中西医结合医院（杭州市红十字会医院）副院长，浙江省住院医师规范化培训公共科目（医患沟通学）讲师，杭州市急诊医学质量控制中心副主任，杭州市干部保健专家，杭州市医疗调解委员会专家，杭州市重点学科急诊医学学科带头人。中国医师协会中西医结合分会常务委员，中国中西医结合学会急诊医学分会特邀委员，浙江省医学会急诊医学分会常务委员，浙江省中医药学会急诊医学分会副主任委员，浙江省中西医结合学会急救医学分会副主任委员，杭州市医学会急诊医学分会主任委员。

一直从事中西医结合内科急危重症临床与科研工作，对急性心脑血管疾病、急性心肌梗死、急性心功能衰竭、急性呼吸功能衰竭、MODS 等急诊抢救治疗有一定的经验；尤擅长急危重症的综合抢救管理和中西医结合治疗。

在国家、省级杂志发表科研论文 40 余篇，SCI 收录 1 篇，参编学术专著 2 部，负责承担浙江省、杭州市科研立项资助课题共 6 项。科研成果获得浙江省中医药科技创新二等奖 1 项，杭州市科技进步三等奖 1 项。

孔灿红 现任浙江省中西医结合医院（杭州市红十字会医院）信息科科长，高级工程师，杭州市卫生信息学会副会长，从事医疗信息化工作 13 年，积累了丰富的理论研究和实战经验，承担多项信息化课题，特别在智慧医疗的信息化研究方面成果显著，通过流程改造和重组达到信息资源的优化整合，在医疗体制改革的大背景下，构建以患者为核心的信息网络平台，利用信息化手段服务于医院管理，发挥信息化的优势，实现病人、医院、政府的多方共赢。

胡顺福 浙江联众智慧科技股份有限公司常务副总，浙江省标准化委员会委员，浙江省卫生信息协会副会长。拥有 15 年医疗信息化行业经验，共主持国家级、省市级课题 10 多项，获 2009 年浙江省软件行业杰出人才奖。

预研究立项：智慧医疗（结算）标准 -2014 - V1.0

联合研制单位：浙江省中西医结合医院

浙江联众智慧科技股份有限公司

1. 定义：智慧医疗（结算）标准。

2. 技术标准：

网络协同：医院网、医保网、银行网、移动网跨网协同互动。

设备协同：诊间自助机、医生站电脑、流动结算车协同设备集成应用。

信息协同：分时段全预约诊疗（门诊预约、诊间预约、医技预约、出院预约）。

3. 服务标准：

虚拟卡：虚拟银医卡并开通医院虚拟账户。

实体卡：用市民卡、就诊卡、居民健康卡等刷卡消费。

预授权：消费诊金预授权（消费额冻结）及预授权完成。

同步结算：医保支付、自费支付、协议支付同步进行。

4. 价格标准：免费提供贴心服务。