

腹透病人药品免费配送全流程管理 模式实践

临沂市人民医院

目录

医院简介

A

B

案例背景

C

实施步骤

D

实际成效

医院概况



医院简介

医院始建于1891年，是我省首批三家省级区域医疗中心之一，也是国家博士后科研工作站、国家级住院医师规范化培训基地、脑卒中筛查与防治基地和五星示范高级卒中中心、国家临床药师培训基地。

医院坚持以新发展理念引领文化建设，以“医路跟党走”巩固核心价值体系，凝练医院百年文化基因，推进红色基因传承，在高质量发展道路上行稳致远。2021年，院党委被中共中央授予“全国先进基层党组织”称号。

院区概述

医院设有解放路院区、北城院区、河东院区

总建筑面积

81.43万平方米

总开放床位

4331 张

员工人数

6836 人

相关数据

门急诊人次：380 万

平均住院日：5.81 天

出院病人次：22.3 万

三四级手术占比：72.29%

手术台次：9.3 万

药占比（不含中药饮片）：23.89%

目录

A

医院简介

B

案例背景

C

实施步骤

D

实际成效

项目背景

国内目前现状

随着老龄化的深入，我国慢性病患者数量持续增长，患者群体庞大且病情复杂多样。慢性病具有病程长、病情迁延不愈的特点，患者通常需定期复诊以监测病情变化，并根据医生指导长期规律服药以控制症状、延缓疾病进展

01

医院现状

我们梳理当前慢病患者到院后的就诊流程。可以看到，从就诊、检查检验、缴费报销、取药，差不多要10个步骤。其中多个步骤都是需要在窗口进行排队，流程复杂，反复奔波，在院就诊常常需要耗费大量的时间、精力，多数患者行动不便由家属代拿代扣给家属增加了负担的同时也给医保基金监管带来了风险

02

面临问题和挑战

那么医院从多方面优化慢病患者就医流程，尤其尿毒症需腹膜透析患者，每月使用的腹膜透析液重达240公斤，做到线上线下融合就诊，免费“送液”上门提升医疗服务效率与质量，就是提升医疗质量管理的重要环节，也是医院管理的重要课题和挑战。

03

政策依据

2018年

《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》
提出允许医疗机构开展部分常见病、慢性病复
诊等互联网医疗服务

2015年10月

《关于制定国民经济和社会
发展第十三个五年建议》
提出快速发展互联网医疗



2017年10月

《中国共产党第十九次全国代表大会》
习近平提出加强社会保障体系建设，
实施健康中国战略
要求大力发展远程医疗服务

《中国共产党第十九次全国代表大会》
习近平提出加强社会保障体系建设，
实施健康中国战略



2019年3月

《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》
对医院应用信息化为患者提供智慧服务的功
能和患者感受到的效果进行分级评估

2022年6月

全国已审批设置**1700余家**互联网医院，
初步形成**线上线下一体化医疗服务**。



临沂市人民医院文件

临医发〔2018〕147号

临沂市人民医院
关于印发《“互联网+医疗健康”便民惠民
百日行动实施方案》的通知

总院各部门、各科室，各院区，博爱眼科；

为全面推进“互联网+健康医疗”便民惠民工作，不断提升
医疗卫生服务质量，切实提高群众就医满意度和获得感。根据《山
东省互联网+医疗健康行动方案》《关于印发“互联网+医疗健康”便民惠民百日行动实施方案》的通知

临沂市人民医院文件

临医发〔2018〕67号

临沂市人民医院
关于印发《“互联网+医疗健康”智慧服务
品牌创建工作实施方案》的通知

总院各部门、各科室，各院区，博爱眼科；

为进一步推进智慧医院建设，向社会提供更优质高效智能的
医疗服务，打造“互联网+医疗健康”智慧服务品牌，医院制定
了《“互联网+医疗健康”智慧服务品牌创建工作实施方案》，
现将该《方案》印发，请认真学习并切实抓好贯彻落实。



临沂市人民医院办公室

2018年6月13日印发

共印430份

临沂市人民医院文件

临医发〔2022〕109号

临沂市人民医院
关于印发《进一步提升“互联网+医疗服务”
行动实施方案》的通知

各部门、各科室，各院区；

为进一步落实临沂市卫生健康委提升群众就医满意度
“十大行动”，加强智慧医院建设，推进信息互联互通，提高
智慧医疗、智慧管理和智慧服务水平，简化就诊流程，降低诊
疗成本，向群众提供更加优质的“互联网+医疗服务”，切实
提升群众就医获得感、幸福感和满意度。经研究决定，现通知如下。

临沂市人民医院文件

临医发〔2022〕108号

临沂市人民医院
关于印发《互联网医院全面开通在线问诊
管理方案》的通知

各部门、各科室，各院区；

为进一步落实“互联网+医疗健康”服务，全面开通互联网
医院在线问诊，切实方便群众看病就医，提高群众就医体验，
促进医院互联网诊疗健康发展，经研究决定，制定本管理方案，
现予以发布。

特此通知。



临沂市人民医院办公室

2022年6月22日印发

共印430份



目录

A

医院简介

B

案例背景

C

实施步骤

D

实际成效

团队简介



组长



副组长



副组长



成员

序号	姓名	学历	职称	项目职务	分工
1	刘卫东	硕士研究生	主任药师	组长	总协调，推动落实项目实施
2	姜良美	硕士研究生	副主任	副组长	协调推动信息系统改造
3	王海龙	硕士研究生	主治医师	副组长	协调推动信息系统改造
4	邵鑫明	大学本科	经济管理师	组员	布置项目任务；协调各部门主任工作
5	邹云	大学本科	会计	组员	布置项目任务；协调各部门主任工作
6	张瑜	大学本科	会计	组员	对接信息系统改造，收集数据；运行结果及整改
7	王希燕	硕士研究生	高级工程师	组员	系统改造工程师

核心目标

一站式服务

构建线上线下融合的慢病管理平台，实现挂号、问诊、支付、配送全流程线上化。

一小时响应

药品配送3日内送达，紧急用药24小时内解决。

一次性结算

医保移动支付嵌入系统，报销即时完成

一体化配送管理

与第三方慢病药房合作
与市内某连锁药店的三区九县492家药店合作
就近原则，统一配送管理。

项目实施总流程

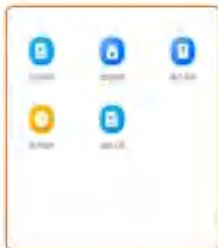
2022年9月

微信、支付宝公众
号上线就诊全流程
医保门诊统筹报销



2023年2月

将线下场景码与
线上就诊全流程
进行融合



2023年12月

将线下场景码与
线上就诊全流程
进行融合



2023年12月

成立医保就诊体验
区将便捷就医流程
推给更多患者

1

2

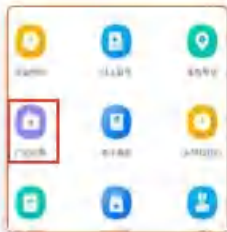
3

4

5

6

7



2022年10月

上线慢特病互联
网移动支付上线



2023年12月

上线出/入院患者移
动支付就诊全流程
结算报销



2023年12月

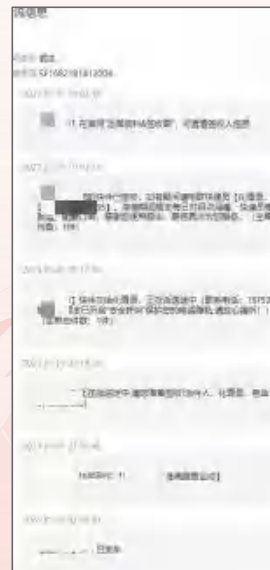
与连锁药店492
家店合作三区九
县免费就近配送



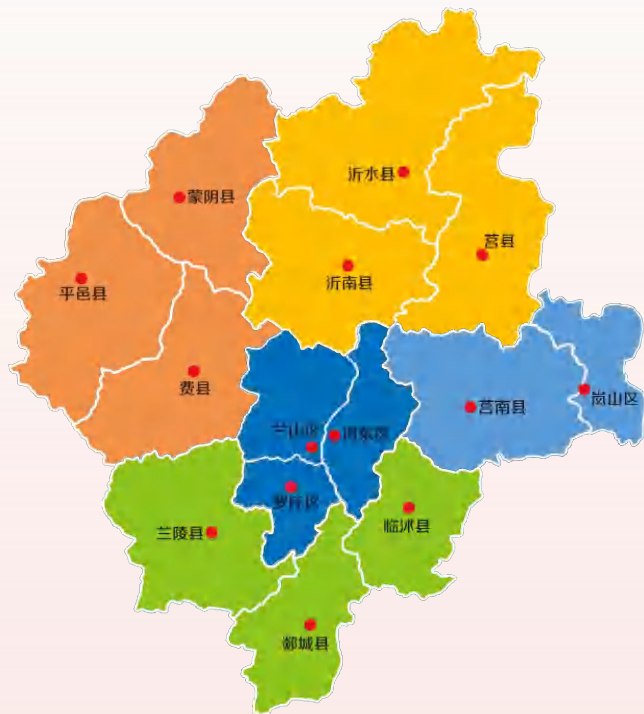


线上就诊药品配送到家

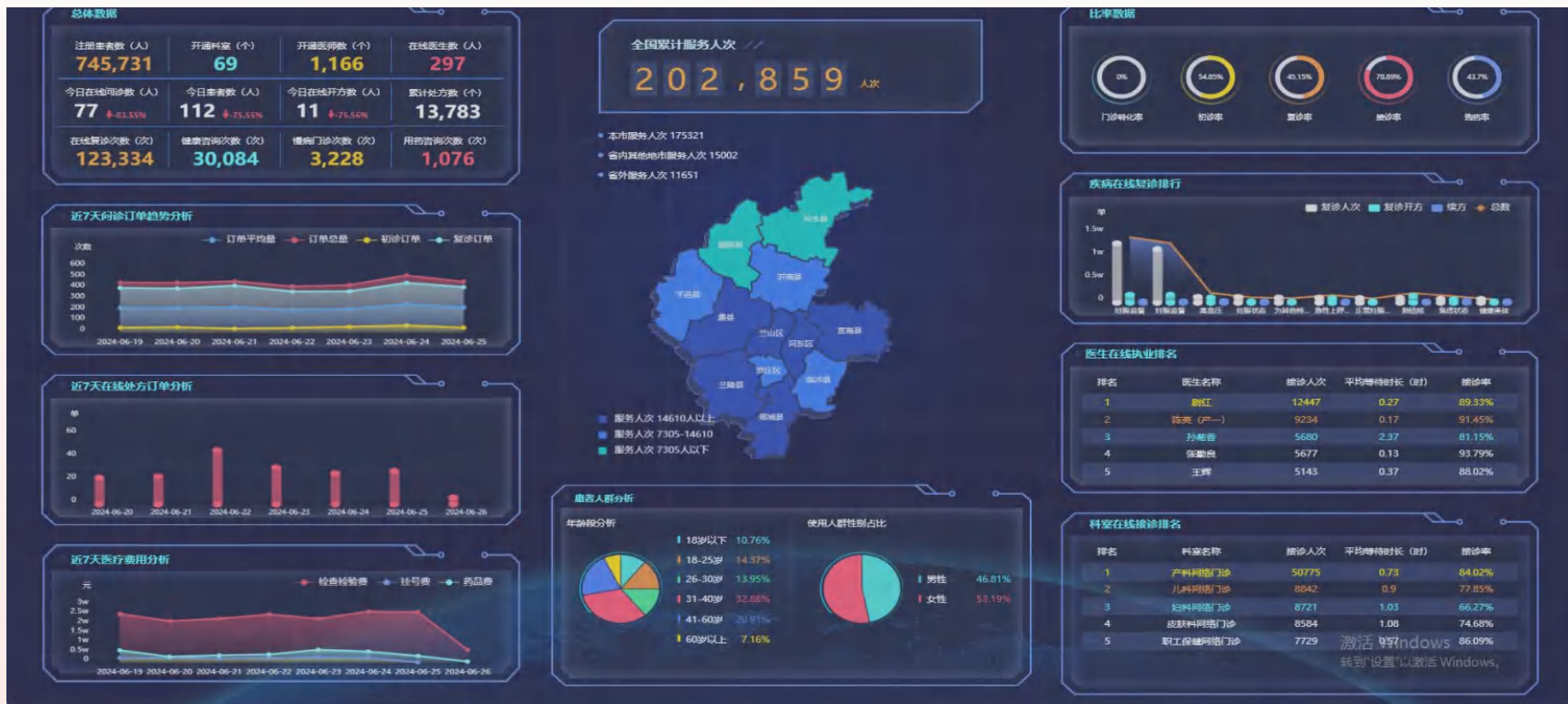
- 1 线上慢病门诊
- 2 药品名称、病种
- 3 配送到家
- 4 自动跳转医保移动支付小程序
- 5 结算报销
- 6 物流信息



三区九县492家连锁药店免费就近配送



监管平台实时查看配送情况



培训与指导

系统操作培训

针对医务人员开展信息系统操作培训，包括系统登录、患者信息管理、诊疗记录录入、医嘱下达等关键环节的操作方法和技巧。

01

物流配送培训

对负责药品配送的药店工作人员进行专业培训，包括药品储存与保管、配送路线规划、紧急情况处理等方面的知识和技能。

02

持续指导与反馈

在项目执行过程中，设立专门的指导小组，为医护人员和配送人员提供持续的指导和支持，及时解决他们在操作过程中遇到的问题和困难，并根据实际情况调整培训内容和方式。

03

流程梳理与优化

对现有就诊与配送流程进行全面梳理，识别瓶颈和冗余环节，通过流程再造和优化，提高服务效率和质量。

标准制定与发布

制定详细的就诊与配送流程标准，包括预约挂号、远程问诊、在线支付、药品配送等各个环节的操作规范和服务质量标准，并向全体员工发布实施。

培训与考核

组织医护人员对流程标准进行学习培训，并进行考核验收，确保每位员工都能熟练掌握并严格执行标准流程。



新闻报道

《解决群众就医
急难愁盼》
专题报道8期

对外发稿60余篇



专题宣传

专题片在健康临沂、
临沂新闻、视频号、
院内导视系统等平
台播出

观看量
100万+人次



健康直播

开通直播，为
群众提供精准
健康科普

开播6期
观看3万余人次



活动策划

结合各种节日策
划开展健康义诊、
讲座等线上线下
活动

医师节云义诊
200余人次



宣传制品

制作《互联网医
院操作手册》、
各种桌牌、展架
等宣传品印刷品

约1万余件/次

人员管理

- 建立考核机制
- 定期培训
- 医生自主上线，碎片化时间接诊
- 准入条件：中级以上职称，3年临床经验

业务管理

- 明确互联网诊疗接诊范围和退出条件
- 明确复诊规则
- 首诊负责制

处方管理

- 处方规则和线下一致
- 严禁销售互联网禁售药品
- 处方统一审方
- 流转药品同质同价

费用管理

- 执行统一物价标准 6元根据医保政策报销
- 收费项目依法公示

系统安全

- 线上线下一体化管理
- 注重保护患者隐私
- 保障电子病历信息安全
- 全
- 信息系统安全与应急预案

奖惩管理

- 上线率/接诊率进行严格考核
- 问诊费兑现绩效激励
- 年度网络先锋医师
- 配送时效考核

01

服务协议签订

与合作药店公司签订详细的服务协议，明确服务内容、质量标准、配送时效、责任划分及赔偿机制等关键条款

02

备选方案准备

建立物流配送备选方案库，包括多家备选物流公司名单及联系方式等；在出现异常情况时能够迅速切换至备选方案以保障服务连续性。

流程再造理论

对慢病患者就诊流程
进行再造与优化

构建高效、稳定的
药品配送供应链体系

应链管理理论

用户中心设计理论

以患者需求为中心
设计线上就诊与配送流程

目录

A

医院简介

B

案例背景

C

实施步骤

D

实际成效

累计注册人数**74.5万**人次

累计服务人数**20.5万**人次

开通科室**68**个

注册医务人员**1098**人

长期在线**270+**人

医生**1020**人

护士**108**人

药师**19**人

客服**19**人



累计问诊量

20.5万人次



处方量

3.4万张



送药到家

2.6万单



健康咨询量

6.2万人次



检验检查量

10.2万次



累计金额

1500万+

传统线下复诊



预约挂号

提前1天



线下排队看诊

2小时



排队行检查

半天



线下报告解读

半天



开立处方

半天



线下缴费药品自取

✓ 挂号—排队—就诊—排队—检查—报告解读—排队——开方—拿药，常需**60**小时

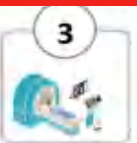
慢病互联网医院线上复诊



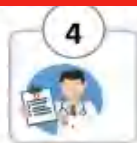
智能导诊



线上图文咨询



预约检查



线上报告解读

线下
执行
2小时

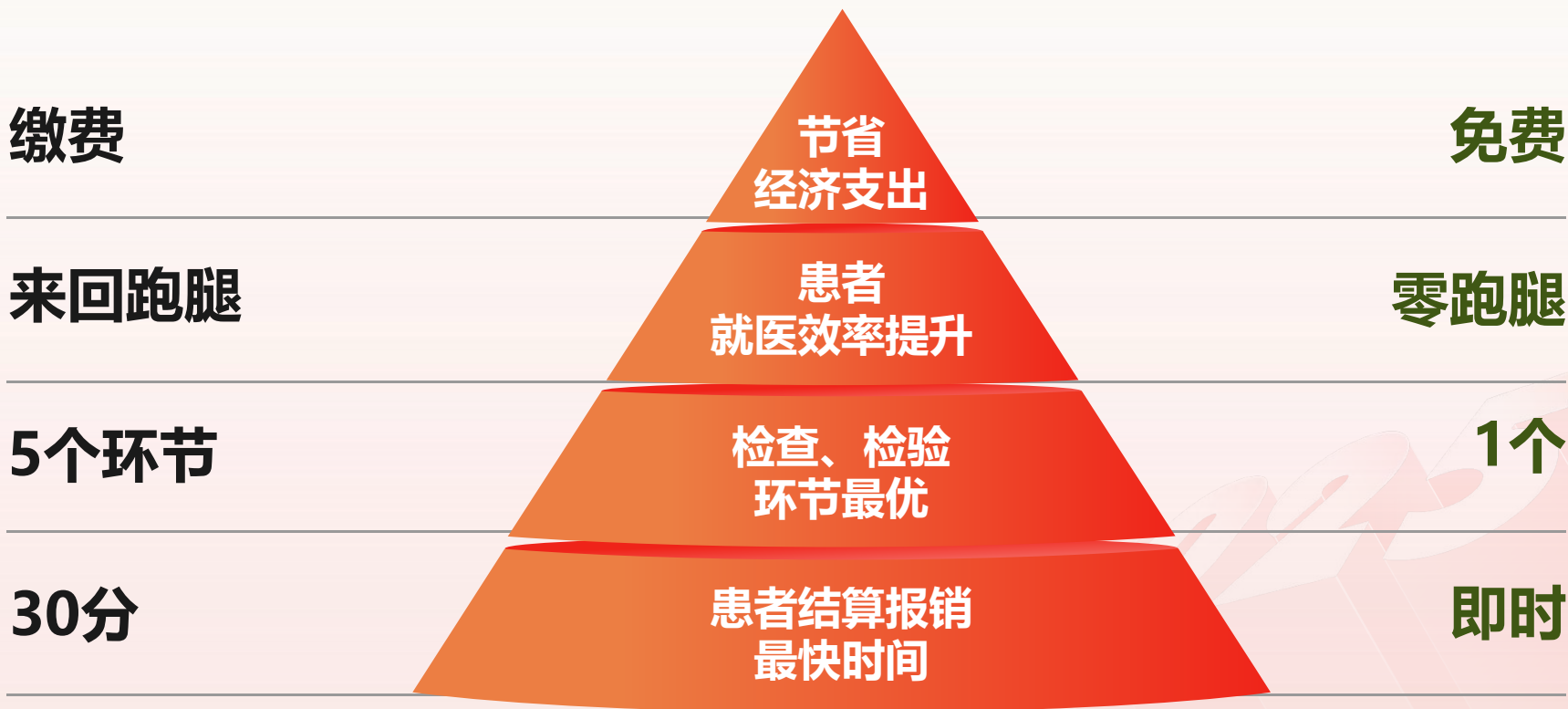
药师审方



线上缴费药品配送

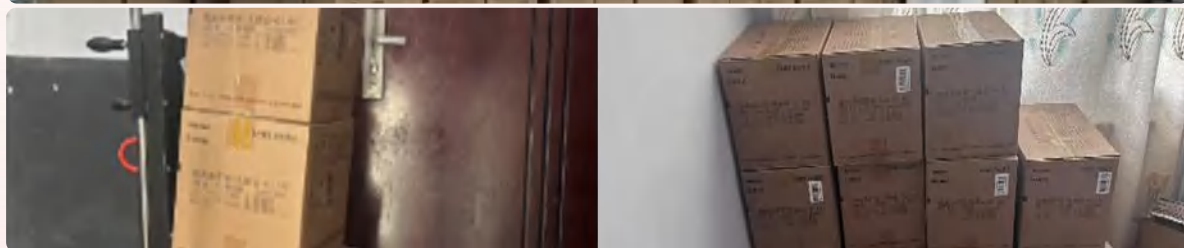
1-2天

✓ 就诊—检查—报告解读—开方—寄药到家，仅需**48**小时





目前，我市内600余名腹透患者得到免运费送“液”上门服务，全年配送45吨，患者在家下单，药品配送到家，切实为居家透析患者“减负”



姓名	联系电话	地址	规格	数量	规格	数量
张洪国	13188700510	郯城县重坊镇 前高庄村农村 信用社对过第四家	15%	20件 (160袋)	25%	1件 (8袋)

医保

医保资金安全监管

实名、实人、实地并与看
病就医场景深度结合
有效核验实人就医
保障资金安全

医院

提升医疗资源效率

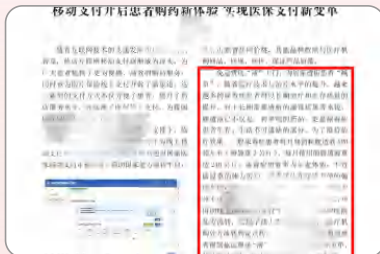
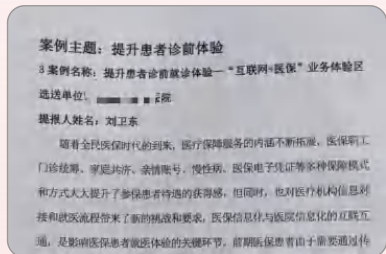
减少人工窗口、
导诊人员工作量
医生号源优化流程
提升医疗资源效率

患者

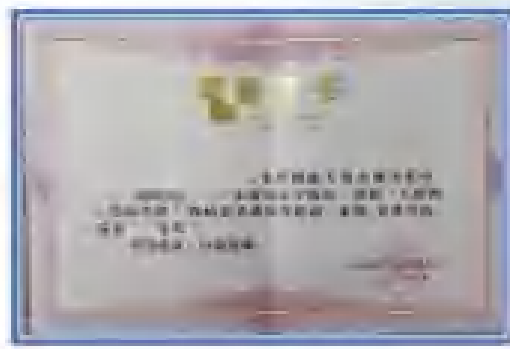
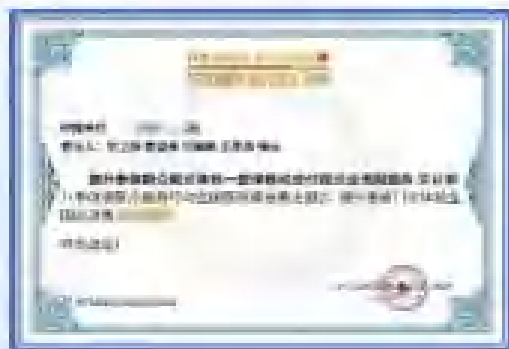
慢病患者便捷就医

就医少排队、不排队
满足居民便捷就医需求
减少经济支出
提高满意度

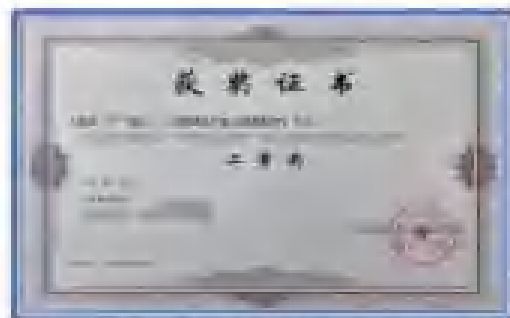
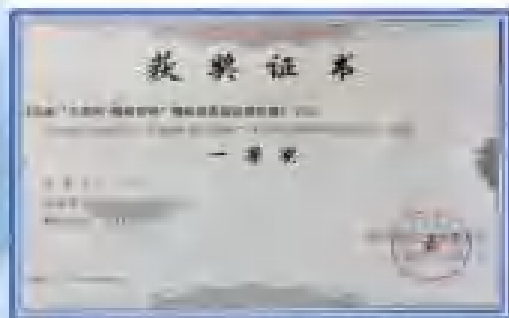
我们已将项目经验总结成学术论文和研究报告，并成功在相关学术期刊和会议上发表
这些成果不仅展示了项目的实践价值，也为其他医疗机构提供了可借鉴的经验和启示



D 实际成效



序号	姓名	单位	项目	等级
1	张某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	一等奖
2	李某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	二等奖
3	王某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	三等奖
4	赵某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
5	孙某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
6	周某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
7	吴某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
8	郑某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
9	冯某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
10	陈某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
11	褚某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
12	曹某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
13	樊某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
14	洪某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
15	管某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
16	吕某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
17	施某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
18	张某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
19	李某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
20	王某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖



序号	姓名	单位	项目	等级
1	张某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	一等奖
2	李某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	二等奖
3	王某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	三等奖
4	赵某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
5	孙某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
6	周某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
7	吴某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
8	郑某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
9	冯某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
10	陈某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
11	褚某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
12	曹某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
13	樊某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
14	洪某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
15	管某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
16	吕某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
17	施某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
18	张某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
19	李某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖
20	王某某	临沂市人民医院	急性心肌梗死伴ST-T改变病例报告	优秀奖

项目中仍存在的问题或有待进一步完善的内容



部分老年患者对线上就诊流程不熟悉，导致使用率低，影响了服务的普及度



虽然药品配送体系已建立，但在偏远地区的配送时效性和服务质量仍有待提升



信息系统的稳定性和便捷性需进一步优化，以满足不同患者的需求

如有不当请批评指正
谢谢大家！