

兰州大学第二医院院长 王琛

精细化管理下的“便捷 优质 高效 人文”之路

▲《医师报》融媒体记者 贾薇薇 特约通讯员 李滢

“数字化医院”创新医疗服务新模式

1928年，兰州大学第二医院（兰大二院）的前身——兰州中山医院在时代的大潮中诞生。在这里完成了我国第一例胃镜手术、国内第一例脊髓空洞症手术、西北首例“二尖瓣闭式分离术”等，开放包容，人才汇聚。

在90年的发展过程中，兰大二院成为西北医疗事业的起源与传承，为西北地区经济社会发展和广大人民群众健康作出了重要贡献。

2004年，兰大二院随兰州医学院整体并入兰州大学，迎来了新的发展契机。面对新时代医疗行业需求，兰大二院明确了“各学科共同发展，研究型品牌医院”的发展目标，并开展了一系列改革。

数字化已深深改变了人们的生活，兰大二院开

展了“数字化医院建设”，2016年，兰大二院的二号综合楼投入使用，同时建立了目前西北地区较为先进的医院信息管理系统，以数字化服务模式提升群众就医过程中的人性化感受。

兰大二院搭建了医院现代化、信息化管理体系，多次对医院信息系统进行更新换代，目前医院采用实名制预约诊疗服务，“一人一卡”，实现分时段预约诊疗，有效分流就诊患者。推进双向转诊，缩短候诊时间。

同时利用信息技术对医疗服务进行监控和管理，为患者提供信息提醒、预约、便捷支付业务。医院在所有病区均设置自助机，采用身份证实名制，门诊费用、医保、住院费用都可自助咨询和打印，随时进行信息查询。

语音流动 服务让人耳目一新

目前，兰大二院开放床位3500余张，到这样“航母级”医院就诊，最大的问题就是进了医院感觉像迷宫，交费难、找专家难、流程复杂，除建设数字化医院外，兰大二院同时对就诊机制和硬件进行了改革，以期改变这种现状。

为了缓解就诊压力，兰大二院推行无假日门诊，双休日、节假日照常接诊，对患者集中的科室、专业开设双门诊，增加专家出诊比例。

同时将急诊轮转作为主治医师晋升副高的必要条件，增加了主治医师在急诊轮转的人数，将急诊细化为普外、神外、骨科、胸痛、卒中五个专业，加强了急诊救治能力。

兰大二院为急、危重及老弱、特需患者提供全程陪同送达服务，辅助科室24

小时值班，7×24小时可以办理出入院手续，院内实现一站式挂号交费，所有楼层均可挂号交费。对于住院患者，医院采用一人一陪员政策，办理入院的时候直接办理陪员卡，病房采用门禁管理。目前，一些病房已实现床旁结算，实现了从就诊到出院的一系列便民政策。

兰大二院院内标识更加科学系统，即便是第一次就诊，也能根据标识快速准确找到相关业务办理地点。

兰大二院另辟蹊径，借鉴旅游景区导游解说经验，在省内外率先开展语音流动导诊服务。医院以诊区为单元，让导诊护士从导诊台走到导诊大厅，解答询问的同时，循环播放就诊指南、就诊流程等信息，无论是第一次来还是复诊，都能在最短时间内熟悉就医流程和就诊地点。

十大领导力院长管考家

2018 推动行业前行的力量



王琛 教授

让人人享有健康的中国行动，落实到公立医院的具体实践中，就是要让人民群众在就医过程中拥有便捷、优质、高效、人文的获得感，从而促进医院医疗服务水平的整体提升。

——兰州大学第二医院院长 王琛

1928年，兰大二院的前身中山医院成立，和很多国内历史悠久的医院起源脱胎于教会医院不同，兰大二院是由政府主导、中国人自己创办的综合性西式医院，也是甘肃省最早建立的公立医院。在90年的发展历程中，它久经磨难，几经沉浮，在战火中遭遇重创，药品、器械被洗劫一空，病床被炸毁，却始终薪火相传，一代代怀抱“兼济天下”的雄心壮志的名医投身兰大二院的建设，为西北健康事业不懈追求。

如今历经90年的发展，兰大二院已经成为集医疗、教学、科研为一体的大型综合性三级甲等医院，为西北地区规模最大、实力最强的医院之一，连续4年进入艾力彼全国医院百强排行榜。

面对新时代的发展需求，新一代兰大二院人通过精细化管理，让这个老牌医院走上“便捷、优质、高效、人文”的发展之路，通过数字化医院建设、硬件提升、人才战略等措施，实现“国内高水平、创新型、研究型大学医院”的建设目标，从而“让老百姓享受家门口的优质医疗服务”。

二成住院患者受益入径管理

目前，兰大二院已全面取消药品加成并严格按照甘肃省卫健委的最新医疗服务价格进行医疗服务，实现圆满过渡。同时，简化报销手续，将农村50种重大疾病纳入补偿保障和省内异地即时结报。

甘肃是中医药传统大省，兰大二院充分发挥中医药简、便、验、廉的优势，扩大远程会诊覆盖面，努力降低医疗成本和患者费用负担，将国家的惠民政策落到实处。

兰大二院不断扩大临床路径和单病种付费覆盖面。常见病种的临床路径数不少于20个，入径管理患者占试点病种出院患者总数比例不低于20%，入径后完成率不低于70%。

兰大二院鼓励临床科室针对常见病及多发病进入路径，做好与电子病历的衔接，通过实施临床路径和单病种质量管理，规范诊疗流程，控制诊疗成本和医疗费用的不合理增长。

专科联盟串起200家医院 800个专科

作为西北地区大型的公立医疗机构之一，兰大二院积极响应医疗资源下沉，提高基层服务能力的号召，提出了“协同发展、质量趋同、分工合作、多方共赢”的原则，共同建立专科医疗联合体的战略合作模式。

2017年8月16日，兰大二院启动专科联盟，联盟由32个专科组建，共吸收省内外200余家

医院、880个专科加盟。医院与各专科医联体成员单位在合作运行过程中，以优势学科、特色专科和技术为引领，真正实现了专家共享、临床共享、科研共享、教学共享和管理共享，畅通专科疾病患者双向转诊绿色通道，形成基层首诊、急慢分治、层级转诊的分级诊疗模式，有效提升解决专科重大疾病的救治能力。

打造“人才方阵”
从“孔雀东南飞”到“梧桐引凤凰”

本世纪初，由于社会的发展，人们健康意识加强，患者明显增多。当时的兰大二院面临医疗用房不足、职工住房条件差等问题，引发“孔雀东南飞”的人才危机。

90年的发展历程带给这个老牌医院最大的财富，就是能够通过改革，不断适应新时代的需求。医院制定了“一流管理、一流学科、一流人才、一流技术、一流服务、一流环境”的发展战略，而这些都是人才带来的软实力提升。

几年来，医院引进和培养100名博士，培育100名亚学科带头人，逐步落实选派100名优

秀职工出国深造的三个“百人计划”。基本形成了一支由医学专家、护士长、高水平管理人员及青年后备人才组成的，具备一流诊疗水平和科研能力的“人才方阵”。

2018年3月，兰大二院对外发出公告，面向社会公开招聘中国科学院院士、“长江学者”特聘教授等高层次人才。

兰大二院以雄厚的实力和科研前景，以及老牌医院的深厚文化底蕴，种下梧桐树，吸引更多的人才加入，助力兰大二院实现“国内高水平、创新型、研究型大学医院”的建设目标。

